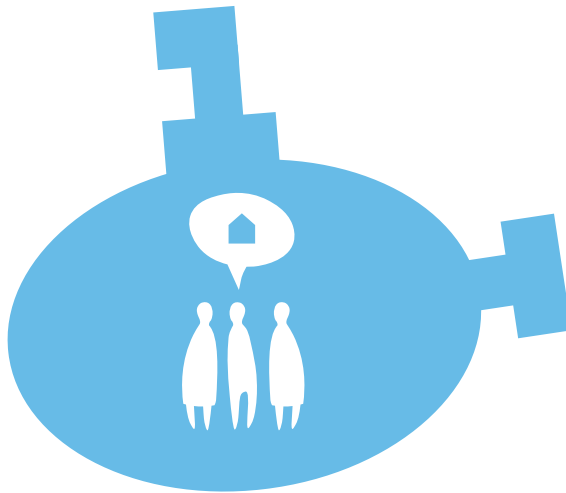


# Palvelumuotoilun arvo arkkitehtuurissa



Tuuli Loukola

# Palvelumuotoilun arvo arkkitehtuurissa

Diplomityö 2019

*Palvelumuotoilun arvo arkkitehtuurissa*

*Oulun Yliopiston*

*Arkkitehtuurin yksikkö*

Tekijä

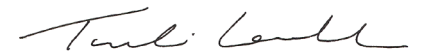
*Tuuli Loukola*

Pääohjaaja

*Rainer Mählamäki*

Kannet ja taitto

*Tuuli Loukola*



*Oulussa 13.5.2019*

*Tuuli Loukola*

Diplomityöni on tutkielma, jossa haen vastausta kysymyksiin: *Mitä on palvelumuotoilu? Onko arkkitehtuuri palvelumuotoilua? Mitä lisäarvoa palvelumuotoilu tuo tai toisi arkkitehtuuriin? Mitä arkkitehdit voivat oppia palvelumuotoilusta?* Tavoitteena on ymmärtää palvelumuotoilun määritelmä; ja peilata sitä sen jälkeen oman arkkitehtuurikäsitteykseni kautta arkkitehtuuriin. Lisäksi tavoitteenani on syventää ymmärrystä siitä, miksi rakennetusta ympäristöstä on avoimesti keskusteltava myös poikkitieteellisesti; ja miten arkkitehti pystyy vastata tulevaisuuden ja alati muuttuvan yhteiskunnan tarpeisiin.

Koen arkkitehdin työn olevan mahdollisuus suunnitella koko ajan parempaa ja kehittää uusia elämisen konsepteja. Arkkitehti voi suunnitella ennen kaikkea ympäristöä ihmisen hyvinvoinnille. Paremman rakennetun ympäristön suunnittelu tulisi nähdä arvona. Suunnitteluun tarvitaan silloin uteliasta ja tutkivaa luonnetta, sillä parempi on tiedettävästi aina jotain muuta mihin on totuttu. Palvelumuotoilu diplomityöni aiheena syntyi juuri edellä mainittujen laajempien näkökulmien johdosta.

Palvelumuotoilu on käyttäjäkeskeistä suunnittelua, jossa pohditaan asioita syvemmin. Siinä päästään käsi ihmisen, käyttäjän tai asiakkaan tiedostamattomiin tarpeisiin ja sitä voidaan soveltaa niin fyysisessä kuin digitaalisessakin ympäristössä. Se ohjaa tutkimaan myös yhteiskunnan rakennetta, globaaleja trendejä, ilmiöitä ja tulevaisuutta. Palvelumuotoilun syntyä on vauhdittanut merkittävimmin palvelualan kasvu. Sillä ei ole selkeää syntyäikää, mutta todennäköisesti se on ollut vuonna 1991, kun professori Michael Erlhoff lanseerasi sen osaamisalana ensimmäisenä.

Palvelumuotoilu ei ole ammattisidonnaista, vaikka siinä käytetäänkin teollisen muotoilun menetelmiä. Se täydentää jo olemassa olevaa osaamista ja avartaa näkemyksiä.

Työ jakaantuu kahteen osaan. Ensimmäisessä osassa selvitetään *mitä on palvelumuotoilu? Mitä se tarkoittaa rakennuksissa ja kaupungeissa.* Toisessa osassa peilaan nuoren arkkitehdin alun näkökulmasta palvelumuotoilun tavoitteita arkkitehtuuriin – *miten arkkitehtuuri voi esimerkiksi ohjata, kontrolloida, palvella tai auttaa ihmistä?* Etsin tietoa näihin kysymyksiin pääosin kirjallisuudesta.

Tutkin sen jälkeen omavalintaisia tapauksia, joista pyrin tunnistamaan opittujen asioiden perusteella *miten palvelumuotoilu voi omasta mielestäni vaikuttaa suunnitteluun ja arkkitehtuuriin. Mitä lisäarvoa palvelumuotoiluajattelu voi tuoda näihin?* Näihin haen tukea myös kirjallisuudesta, haastatteluista sekä elektronisista lähteistä. Lopuksi pohdin, *miten palvelumuotoilu voi vaikuttaa arkkitehdin työnkuvaan sekä työyhteisöön.* Haen erityisesti tähän näkökulmia eri haastatteluista, artikkeleista ja raporteista.

Avainsanat: Palvelumuotoilu, palveluyhteiskunta, elämystalous, muotoiluajattelu, strateginen muotoilu, käyttäytymisen muotoilu, ihmislähtöinen suunnittelu

Tekijä	Tuuli Loukola
Työn nimi	Palvelumuotoilun arvo arkkitehtuurissa
Päiväys	13.5.2019
Sivumäärä	99
Koulutusohjelma	Arkkitehdin tutkinto
Työn laji	Diplomityö
Pääohjaaja	Rainer Mahlamäki

In this thesis I seek answers to questions: *What is service design? Is architecture about service design? What added value does service design can give to architecture? What can architects learn from service design?* The goal is to understand the definition of service design; and then mirror it in architecture through my own architectural understanding. My aim is also to deepen the understanding of why the built environment should be openly discussed interdisciplinary; and how an architect can meet the needs of the future and the ever-changing society.

I feel that the work of an architect is an opportunity to plan better and develop new concepts of living. The architect can primarily design the environment for human well-being. Designing a better built environment should be seen as a value. Curious and inquiring character is then needed, because “better” is known to be something else where you are used to. The service design turned out to be the subject of my thesis due to the above-mentioned broader perspectives.

Service design is designing user-centered that deals with things deeper and wider. It addresses the uncon-

scious needs of a human, a user or a customer. It also guides you to explore the structure of society, global trends, phenomena and future. Service design can be implemented in both physical and digital environments. It is not professional, although it uses industrial design methods. It complements already existing skills and broadens viewpoints. The emergence of service design has accelerated the growth of the service sector most significantly. It doesn't have a clear date of birth, but probably it was in 1991 when Professor Michael Erlhoff was the first to launch it.

This thesis is divided into two parts. In the first part, I clarify what is service design. In addition, what does it means for buildings and cities. In the second part, from the perspective of the young architect, I mirror the goals of service design in architecture - *how can architecture, for example, control, serve or help people?* I'm looking for information on these questions mainly in the literature. After that, I investigate the cases of my choice, which I try to identify, based on what I have learned on how service design can affect and appear in architecture. *What added value can*

*service design thinking bring to architecture?* I also seek support from literature, interviews, and electronic sources. Finally, I wonder how service design can affect architects' job description and work community. I seek viewpoints from interviews, articles and reports.

Key words: Service design, service society, experience economy, design thinking, strategic design, behavioral design, human-centred design

Author  
Tuuli Loukola

Title of thesis  
*Value of Service design in Architecture*

Date  
13.5.2019

Number of pages  
99

Degree Programme  
*Master of Science in Architecture*

Type of thesis  
*Master's thesis*

Thesis supervisor  
*Rainer Mahlamäki*

Tiivistelmä. . . . . 4

Sisältö. . . . . 8

OSA I

1.1. Johdanto. . . . . 12

1.1.1. Mitä on palvelumuotoilu? . . . . . 12

1.2. Palvelumuotoilun vaikutus suunnitteluun . . . . . 22

1.2.1. Palvelumuotoilu rakennuksissa. . . . . 22

1.2.2. Palvelumuotoilu kaupungeissa. . . . . 28

OSA II

2.1. Palvelumuotoilun vaikutus suunnitteluun . . . . . 34

2.1.1. Toiminnot. . . . . 34

2.1.2. Kontrolli. . . . . 40

2.1.3. Yhteisö. . . . . 46

2.1.4. Tunnelma. . . . . 52

2.2. Tapaustutkimukset. . . . . 56

2.2.1. Cedric Price: Fun Palace. . . . . 56

2.2.2. Yona Friedman: La Ville Spatiale. . . . . 60

2.2.3. Ron Herron: Walking City . . . . . 66

2.2.4. Renzo Piano ja Richard Rogers: Centre Pompidou . . . . . 68

2.2.5. Ryue Nishizava: Moriyama House . . . . . 72

2.2.6. Rem Koolhaas / OMA: Timmerhuis. . . . . 76

2.2.7. Yhteenveto . . . . . 80

2.3. Palvelumuotoilun vaikutus arkkitehteihin . . . . . 82

2.3.1. Työnkuva . . . . . 82

2.3.2. Työyhteisö . . . . . 86

Johtopäätökset. . . . . 90

Kiitokset. . . . . 92

Lähteet . . . . . 94

**OSA I**

## 1.1. Johdanto

### 1.1.1. Mitä on palvelumuotoilu?

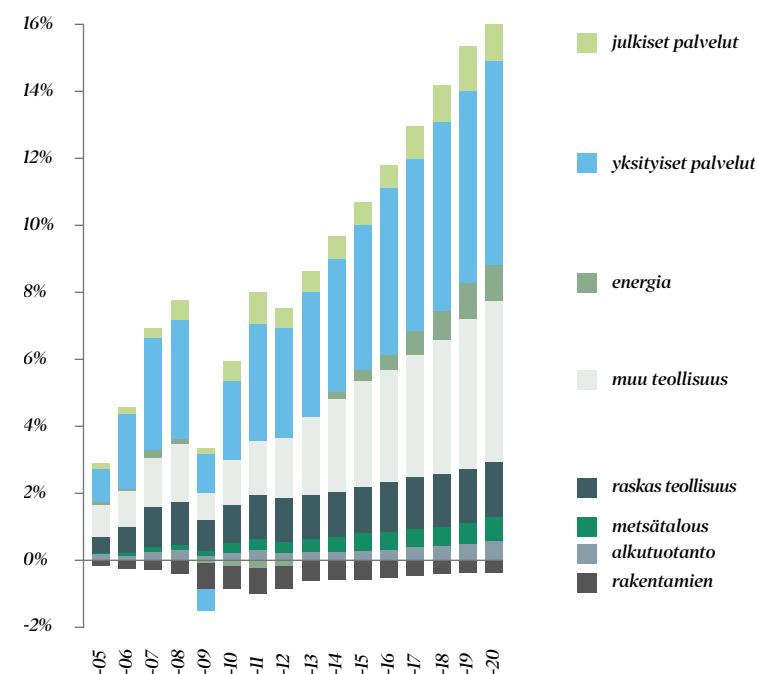
Moni muuttuja estää tänä päivänä ympäristön stabiloitumisen. Yhteiskunnan kehittyminen kohti tasa-arvoa, väestönkasvun räjähdystä ja teknologian jatkuva kehittyminen aiheuttavat isoja ongelmia fyysisen ympäristön hallitsemisessa.<sup>1</sup> Niin kuin monen muunkin alan myös arkkitehdin on otettava nämä huomioon. Näiden ilmiöiden johdosta palvelumuotoilulle on syntynyt kysyntää, kun palveluita muun muassa räätälöidään yrityksille ihmisten alati muuttuviin tarpeiden takia. *Rakennetun omaisuuden tila ROTI 2019* -raportin mukaan palvelumuotoilua käyttävien yritysten tulojen kasvu oli 32 % suurempi ja kasvu osakkeenomistajille jopa 56 % suurempi verrattuna perinteisiin yrityksiin.<sup>2</sup>

Teollisuusyhteiskuntannasta tulee yhä enemmän palveluistuva yhteiskunta, jota ohjaa palvelutalous ja elämystalous.<sup>3</sup> Rakennemuutosta selitetään pitkälti teknologian kehityksellä, joka ensin vapautti työpanosta maataloudesta teollisuuteen ja sitten myöhemmin palveluihin. Työtehtävät teollisuudessa muuttuvat yhä enemmän palvelutehtäviksi, kun rutiininomaisempia työtehtäviä ulkoistetaan ja koneellistetaan. Lisäksi asiakaskokemuksella nähdään olevan

vahva yhteys taloudellisiin etuuksiin. Voidaan ennustaa, että tulevaisuudessa selvästi suurin osa Suomen työpaikoista on palvelutyöpaikkoja. 2000-luvun Suomen talouskasvu nojasi vahvasti palvelutoimintaan, joten keskeisintä on, että täällä tuotetut palvelut ovat tulevaisuudessakin innovatiivisia ja kilpailukykyisiä.<sup>4</sup> (Kuva 1.)

Kuluttajayhteiskunta on seurausta teollisuuden nopeasta kehityksestä ja kaupasta, mutta myös kulttuurin, luovuuden ja kaupungistumisen monipuolistamisesta ja kasvusta elämäntapana. Kuluttajalla on erityinen rooli tässä prosessissa. Kuluttaminen ohjaa ja hallitsee ihmisten kokemuksia ja käyttäytymistä.<sup>5</sup> Arkkitehtuurin ja kuluttajan välillä vallitsee suhde, joka vaikuttaa siihen, miten arkkitehtuuria muotoillaan ja rakennetaan.

Kuluttaminen ohjaa siis ihmistä. Ostaako hän tavaran kivijalkaliikkeestä vai netistä? Pukeeko hän tuotteen päälle vai maksaako hän jostain elämyksestä? Toisin sanoen kuluttaminen ohjaa, missä ihminen myös liikkuu. Mikä on silloin rakennetun ympäristön tehtävä? Miten kulutuskulttuuri vaikuttaa arkkitehtuuriin?



Kuva 1. Erilaisten alojen teknologisen kehityksen vaikutus talouskasvuun ajanjaksolla 2005–2020.

**”Omistamisella ei ole enää samaa merkitystä kuin ennen. Olemme siirtyneet tavarakylläisestä maailmasta palveluiden maailmaan.”**

Miten ihmiset asuvat tulevaisuudessa? Onko asunnon omistaminen enää arvo tulevaisuudessa? Haluammeko mahdollisesti hyödyntää tulevaisuudessa etätyöskentelyn sallimaa paikkaan sitomattomuutta tai kokea elämyksellistä asumista esimerkiksi asumalla elämän aikana useammassa eri paikassa?

Omistamisella ei ole enää samaa merkitystä kuin ennen. Olemme siirtyneet tavarakylläisestä maailmasta palveluiden maailmaan. Esimerkiksi kaupunkipyörät ja autonvuokraus kaupungeissa mahdollistavat hetkelisen resurssin käyttämisen. Se minimoi lisäksi kustannuksia ja kuluttaa vähemmän energiaa kuin tavaroiden valmistaminen tai hävittäminen.

Ihmiset etsivät enemmän elämäänsä helpottavia ratkaisuja, jotka ohjaavat yrityksiä tarjoamaan yhä enemmän kokonaisvaltaisia ratkaisuja asiakkaidensa tarpeisiin. Palveluiden myyminen tarvitsee syvempää vallitsevien ilmiöiden hallitsemista. Kilpailukykyinen palvelu on sellaista, mitä ihmiset kaipaavat. On hyvä ymmärtää palveluiden mahdollisuudet ja osata hyödyntää palvelumuotoilun tarjoamia työkaluja, sillä yleisesti voidaan tiedostaa, että palvelut tulevat olemaan lähi-

tulevaisuudessa globaalisti suurin innovaatioalusta.<sup>6</sup> ”*Palvelumuotoilussa on kyse siitä, että organisaatiot eivät tunne itse omia käyttäjiään. Mitä suurempi organisaatio, sitä huonompi yhteys sillä on asiakkaisiinsa.*”<sup>7</sup>

Palveluiden suunnittelua on ollut niin kauan kuin on ollut palveluitakin, mutta palvelumuotoilun syntyä on vauhdittanut merkittävimmin palvelualan kasvu. Se on todennäköisesti syntynyt vuonna 1991, kun professori Michael Erlhoff (Köln International School of Design, KISD) lanseerasi sen osaamisalana ensimmäisenä. Kansainvälisesti ensimmäisenä vaikuttanut on luultavimmin Birgit Mager, joka aloitti palvelumuotoilun professorina KISDissä vuonna 1995. Ensimmäinen palvelumuotoilutoimisto *Livework* perustettiin Lontooseen vuonna 2001, jonka perustajiin kuului myös norjalainen Lavrans Lovlie. Suomalaiset ovat pysyneet alan perässä *Service Design Networkin* kautta. Palvelumuotoilun juurina pidetään Suomessa vuonna 1997 *Talentumin* tytäryhtiöksi perustettua *Satama Interactiveä*. Sataman joukko palvelumuotoilupioneereja siirtyi vuonna 2007 *Ego Beta* nimiseen palvelumuotoilutoimistoon, jota pidetään näin ollen

**”Palvelumuotoilu on suunnittelun prosessi ja metodi.”**

Suomen ensimmäisenä palvelumuotoilutoimistona. Myöhemmin vuonna 2009 sen 14 muotoilijaa perustivat oman palvelumuotoilutoimistonsa nimeltään *Palmu Inc*, joka on tällä hetkellä Suomen suurimpia.<sup>9</sup>

Sana muotoilu erottaa palvelumuotoilun palveluiden tavanomaisesta suunnittelusta. Muotoilu viittaa kontekstisidonnaisuuteen eli kun konteksti muuttuu, sovelletaan muotoilun ydinosaa aina tapauskohtaisesti. Palvelumuotoilu on suunnittelun prosessi ja metodi.<sup>10</sup>

Palvelun, tuotteen tai ratkaisun taloudellinen arvo on aina tiukasti sidoksissa sosiaalisiin arvoihin; merkityksellisyyteen, arkea helpottaviin ratkaisuihin ja ihmisten kanssakäymiseen. Jos ratkaisu ei saa hyväksyntää käyttäjien parissa, siitä ei voi koskaan tulla menestystarinaa eikä se myöskään auta yrityksen taloudellista kannattavuutta.<sup>11</sup> Miten siis omaksua keilukulttuuri, jossa etsitään uusia innovatiivisia tapoja elää ja palvella ihmisiä, kun samaan aikaan on mahdollista epäonnistua ja tehdä taloudellista tappiota?

Vuoden 2017 Ornamo-palkinnon voitti palvelijamuotoilija Mikko Koivisto. Hän opiskelija teolliseksi

muotoilijaksi, kun hän *Finnairin* business luokan asiastalon suunnittelun kautta sai Finnairilta toimeksianton lopputyölleen selvittää mitä on palvelumuotoilu. Suomessa hänen sanotaan olevan palvelumuotoilun ensimmäisiä akateemisia ammattilaisia ja vaikuttanut alan kasvuun. Hänen mielestään kaikkien teollisuuden alan alojen palveluistuminen on megatrendi. Asiakaskokemuksella on hintaa suurempi vaikutus ostopäätöksiin. Hän korostaa, että palvelumuotoilija tarvitsee ammatissaan laajaa poikkitieteellistä osaamista. Palvelumuotoilijan on hallittava muun muassa käyttäjätutkimus, liiketoiminnan kehittäminen ja visualisointi. Hänen on oltava samaan aikaan empaattinen, analyttinen ja luova.<sup>12</sup>

Koivisto korostaa siis osaamistaan muotoilijana, joka kykenee hallitsemaan myös asiayhteydet laajemmassa kontekstissa. Hän perustelee palvelumuotoilun noususta suosiota Suomessa yritysten keskuudessa Ylen aamu-tv:n haastattelussa: Maailman muotoilu-kaupunki Helsinki 2012 organisaatio tarjosi muotoiluun ja sen ilmiöihin liittyviä tapahtumia, jolloin ihmisten tietoisuuteen tuli ajatus siitä, että muotoilu ei



**”Palvelumuotoilun ei sanota olevan uusi innovaatio vaan tapa yhdistää vanhoja asioita uudella tavalla.”**

aina viittaa tuotteen fyysisiin ominaisuuksiin.<sup>13</sup> Suomessa sana *design* on juurruttanut itsensä osaksi kokonaisuutta kilpailukykyä. Suomi tunnetaan niin muotoilustaan, kuin arkkitehtuuristaan, joka vaikuttaa koko Suomen vetovoimaisuuteen ja tätä myöten myös sen kilpailukykyyn. Muotoilun laajentunut määritelmä on herättänyt kiinnostusta myös ihmisiä luovan alan ulkopuolelta (*Design Espresso*. 28.3.2019).

Palvelumuotoilu ohjaa miettimään, mitä merkitystä ja hyötyä asiakkaalle tai käyttäjälle on siitä, mitä sinä teet? Mikä on luomasi arvo asiakkaallesi? Kuka on todellinen asiakkaasi ja miten asiakas kohtaa sen mitä teet ja miten hän kokee sen.<sup>14</sup> On mietittävä elämäntapoja ja arvoja, miten ihmiset näkevät silloin rakennetun ympäristön elämää kokevina, älyllisinä olentoina ja minkälaisia emotionaalisia kokemuksia rakennettu tai palvelut synnyttävät heissä. Onko arkkitehtuurilla kyky vastata ihmisen arvomaailmaa ja luoda ihmisen elämäntavan suhteen merkittävää ympäristöä?

Palvelumuotoilun ei sanota olevan uusi innovaatio vaan tapa yhdistää vanhoja asioita uudella tavalla. Se on osaamisala, joka elää jatkuvassa kehittämissä tilas-

sa. Sen sanotaan olevan kulttuurisen, taloudellisen ja sosiaalisen murroksen asettamien vaatimusten osaamisala, joka pyrkii optimoimaan asiakkaan palvelukokemuksen keskittymällä sen kriittisiin pisteisiin.<sup>15</sup> Se keskittyy ihmisten, tuotteiden ja teknologian välisen vuorovaikutuksen suunnitteluun. Lisäksi se korostaa toiminnallista ympäristöä, käyttämiseen liittyviä merkityksiä, käyttäjän persoonia, sosiokulttuurista kontekstia, uutuusarvoa, fyysisiä ominaisuuksia sekä estetiikkaa.<sup>16</sup>

Muotoiluajattelua pidetään ajattelutapana, mikä auttaa myös miettimään uusia keinoja tuottaa arvoa ja uudenlaisia *arvoketjuja*. Arvoketjun kartoitus auttaa ymmärtämään, mitkä vaiheet aidosti tuottavat arvoa asiakkaalle tai työntekijälle.<sup>17</sup> Muotoilu muodostaa alustan, jolla monialainen asiantuntijajoukko saa tuotettua uutta sisältöä ja ratkaisuja. Muotoiluajattelu ja muutosjohtajuus mahdollistavat yhdessä innovaatiot ja ratkaisut sosiaalisiin ja ilkeisiin ongelmiin kuten nuorten syrjäytyminen tai terveydenhuollon turvaaminen.<sup>18</sup>

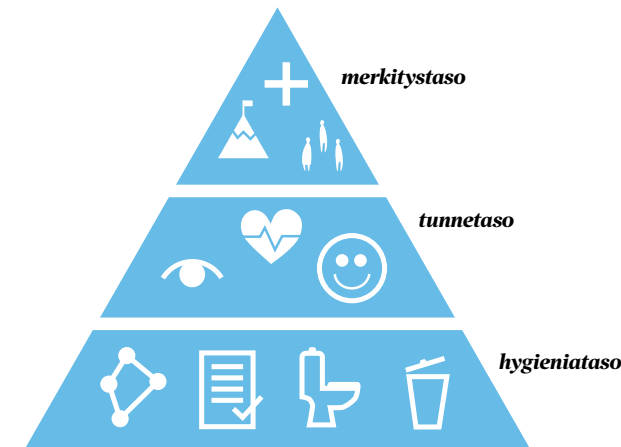
Asiakaskokemus ja palvelun käytön kokemus voidaan jakaa kolmeen tasoon muodostaen *arvopyrami-*

**”Muotoiluajattelua pidetään ajattelutapana, mikä auttaa miettimään uusia keinoja tuottaa arvoa ja uudenlaisia arvoketjuja.”**

*din*. (Kuva 2.) Alin eli toiminnan taso kertoo kyvystä vastata muun muassa funktionaaliseen tarpeeseen: saavutettavuuden, käytettävyyden, tehokkuuden ja monipuolisuuden suhteen. Kyseistä tasoa voidaan kutsua myös *hygieniatasoksi*. Se asettaa vähimmäisvaatimukset, joiden tulee täytyä ennen kuin voidaan edetä seuraavalle tasolle.

Keskimmäinen taso eli *tunnetaso* synnyttää välitömiä tuntemuksia ja henkilökohtaisia kokemuksia. Tällaisia herättävät esimerkiksi miellyttävyys, helpous, kiinnostavuus, innostavuus, tunnelma ja tyyli. Ylin taso eli *merkitystaso* käsittää kokemukseen liittyvät mielikuva- ja merkityskuvat eli kulttuuriset koodit, unelmat, tarinat, lupaukset, oivallukset sekä suhteen käyttäjän elämäntapaan ja omaan identiteettiin.<sup>19</sup> Arvopyramidi on rinnastettavissa rakennusten suunnitteluun. Esimerkiksi hygieniatason vaatimuksia pidetään yleensä arvossa rakennuksen laadun suhteen.

Liiketoimintamuotoilun, palvelumuotoilun ja asiakaskokemuksen asiantuntijayritys *Krepalin* mukaan perinteisellä ns. *vesiputousmallilla* ei kyetä vastaamaan muuttuvan maailman haasteisiin ja tarpeisiin.<sup>20</sup> Vesi-



Kuva 2. Arvopyramidi.

**”Palvelumuotoilussa käytetään teollisen muotoilun menetelmiä, joten palvelumuotoilun suunnittelun menetelmillä voi olla pitkäkin historia.”**

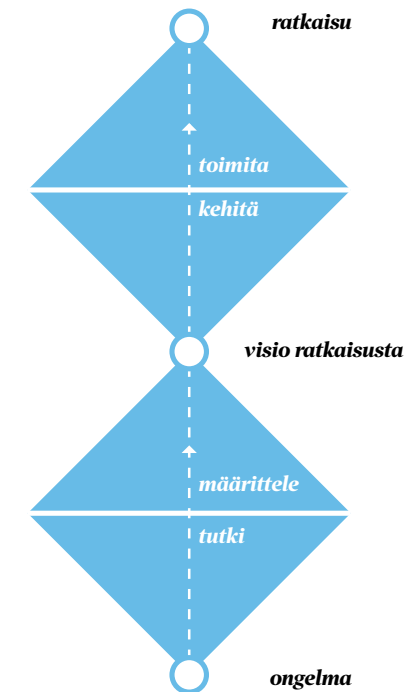
putousmalli tarkoittaa suunnittelun metodia, joka alkaa vaatimusten määrittelyllä. Mietitään mitä tuotteen tai rakennuksen tulee kyetä tekemään, missä ympäristössä ja minkälaiset rajoitteet tuotteen tai rakentamisen tuottamisessa on. Tämän vaiheen jälkeen aloitetaan konseptisuunnittelu, jossa luodaan vaihtoehtoisia ehdotuksia vaatimusten puitteissa. Seuraava vaihe on tekninen suunnittelu ja sitten mahdollisesti toimivuuden testaus. Toimivuuden toteamisen jälkeen tuote otetaan käyttöön. Se toimii siis periaatteessa niin, että luodaan aina riittävät edellytykset seuraavaan vaiheeseen siirtymiselle. Tätä kutsutaan tietojen ”pudottamiseksi”, mistä tulee nimi vesiputousmalli.<sup>21</sup>

Koen arkkitehtuurisuunnittelun noudattavan paljon vesiputousmallia, koska arkkitehtuuria voidaan helposti suunnitella pelkästään stabiiliseksi rakennetun ympäristön objektiksi, joka vastaa sen hetkisiin tarpeisiin. Ratkaisujen jäädyttäminen on helppoa, kun halutaan edetä tehokkaasti eteenpäin. Niihin ei aina palata, vaikka suunnitelman edetessä ne eivät olisikaan enää yhtä hyviä.

*”Palvelumuotoilussa käytetään usein alalle tyypillistä*

*tuplatimanttimallia. (Kuva 3.) Se ensin laajenee ja sitten supistuu – laajenee ja taas supistuu. Tätä voidaan toistaa pidempäänkin. Siinä lähdetään liikkeelle yhdestä asiasta, pisteestä, josta lähdetään laajentamaan – mietitään mitä ilmiöitä tuon asian ympäriltä löytyy, jolloin huomataan sen avaruudellinen laajuus. Sen jälkeen supistetaan kysymyksen mihin tässä oikeastaan halutaan keskittyä, mikä on olennaisinta ja tärkeintä. Tämä uusi piste on yleensä eri kuin lähtöpiste, jota lähdetään taas uudestaan laajentamaan – mitä ilmiöitä vastaavasti tämän ympärillä on.”*<sup>22</sup> Näin voidaan saavuttaa jotain, mitä alun perin ei osattu kuvitella ja pystytään oikeasti kysymään olennaisia kysymyksiä ja voidaan pyrkiä vastaamaan tulevaisuuden tarpeisiin.

Huomattavaa on, että palvelumuotoilussa käytetään nimenomaan teollisen muotoilun menetelmiä, joten palvelumuotoilun suunnittelun menetelmillä voi olla pitkäkin historia. Erilaiset työpajat ja osallistamisen keinot ovat muotoilun alalle hyvin tuttua. Esimerkiksi edellä mainitun tuplatimanttimallin on kehittänyt brittiläinen suunnitteluorganisaatio vuonna 2005. Sen kehittäminen perustui 11 globaalin yrityksen



Kuva 3. Tuplatimanttimalli.

**”Palvelumuotoilun sanotaan tunnistavan asiakkaan tiedostetut sekä tiedostamattomat tarpeet, joiden avulla voidaan innovoida kokonaan uusia tuotteita tai palveluita.”**

suunnitteluosastoista kerättyihin tapaustutkimuksiin. Tuplatimanttimallin prosessissa tunnistetaan ja kuvataan neljä yleistä vaihetta, jotka ovat: *tutki, määrittele, kehitä ja toimita*.<sup>23</sup>

Palvelumuotoilun ratkaisu ympäristön haasteisiin on avoin prosessi, joka mahdollistaa iteratiivisuuden. Tällöin voidaan hyödyntää tiedon ja erilaisten ärsykkeiden suuri ja kasvava määrä kun kehityksen suuntaa pystytään muuttamaan jatkuvasti ja jouhevasti. Asiakaslähtöisyys ja ratkaisujen näkyväksi tekeminen vastaavat tähän tarpeeseen. Palvelumuotoilun sanotaan tunnistavan asiakkaan tiedostetut sekä tiedostamattomat tarpeet, joiden avulla voidaan innovoida kokonaan uusia tuotteita tai palveluita.<sup>24</sup>

Palvelumuotoilija Juha Tuulaniemi kertoo kirjassaan *Palvelumuotoilu* luovien ongelmien ratkaisemisesta. Siihen kuuluvat *divergenssi* (laajeneva) eli ideoiden tuottaminen ja *konvergenssi* (supistuva) eli analyysi ja karsiminen. Ideoiden tuottamiseen kuuluu lapsenomainen mielikuvitus ja asioiden vapaa yhdistely. Analyysiin ja karsimiseen kuuluu tieto ja analyttinen päättely. Tärkeintä on, että divergenssi ja konvergenssi

**”Tuote tai palvelu ilman emotionaalista rajapintaa on pelkkä hyödyke.”**

si eivät sekaannu toisiinsa, vaan niitä kuuluu käyttää peräkkäin ja selkeästi erillään. Tätä on iteratiivinen toimintatapa eli ”kehittäminen-tulos-analyysi-kehittäminen” sykli.<sup>25</sup>

Krepalin mukaan asiakaskokemuksesta 2/3 on tunnetta. Liiketaloudellisesti asiakaskokemukseen on kannattava panostaa muun muassa siksi, koska on edullisempaa rakentaa emotionaalista lisäarvoa kuin esimerkiksi funktionaalista arvoa. *”Kokemus on kilpailusta erottava tekijä, jolla rakennetaan palveluun emotionaalista lisäarvoa ja joka mahdollistaa paremmat katteet. Kokemusta voidaan muotoilla tehokkaasti palvelumuotoilun menetelmin. (...) Tuote tai palvelu ilman emotionaalista rajapintaa on pelkkä hyödyke.”*<sup>26</sup>

Palveluiden muotoilulla ja asiakaskokemuksen kehittämisellä nähdään suora yhteys taloudellisiin etuuksiin, jolloin panostaminen käyttäjä- tai asiakastutkimukseen kannattaa.

Käyttäjän silmin palvelukokonaisuuden hahmotamista voidaan helpottaa esimerkiksi *palvelupoluilla*. Palvelupolku muodostaa arvoa tuottavan kokonaisuuden ja on yksi merkittävimmistä palvelumuotoilun

käsitteistä. Se koostuu *palvelutuokioista*, jotka ovat keskeisimmät palvelupolun päävaiheista. Tuokioissa voi tapahtua muun muassa palvelun tuotantoa tai vuorovaikutusta käyttäjän ja henkilökunnan välillä. Palvelupolku eroaa tunnistettavammasta termistä eli palveluketjusta niin, että ketju edustaa käsitteenä hyvin organisaatiolähtöistä näkökulmaa, missä asiakkaat nähdään massana ja tärkeintä ovat organisaation tarpeet ja näkyvyys. Palvelupolku taas korostaa käyttäjien tarpeita.<sup>27</sup> Se kertoo palvelumuotoilun käyttäjäkeskeisestä ideologista. Palvelupolkujen suunnittelussa on näin ollen positiivissävytteiset lähtökohdat olemalla enemmän käyttäjän puolella.

*”Esimerkiksi Oodin palvelupolku menee niin, että ihmisellä on ensin joku tarve käydä kirjastossa. Sen jälkeen hän selvittää, mihin kirjastoon hän menee, millä menee, meneekö hän esimerkiksi HSL:n bussilla, missä hän jää pois ja millä selvittää tämän. Hän astuu kirjaston ovesta sisään ja tulee vastaanottoaulaan. Palvelupoluissa korostuu usein, että matkalla on monia eri toimijoita – HSL, Helsingin kaupunki jne. Harvemmin palvelupolkuja suunnitellaan tyhjästä. Usein kehitetään jo olemassa*

**”Tärkeintä ovat selkeys, johdonmukaisuus ja yhtenäinen kokemus.”**

*olevaa palvelupolkua vielä paremmaksi. Silloin voidaan tunnistaa pullonkauloja ja superhetkiä. Olennaisinta on miettiä, mitkä asiat voivat estää toiminnan. (...) Miten poluista saadaan niin mukavia, että asiakas tulee uudetaan. (...) Silloin palvelupolun toivotaan toimivan kuin loopp. (...) Voidaan myös puhua tavanmuodostamisesta ja käyttäytymisen muotoilusta.”*<sup>28</sup>

Palvelutuokiot palvelupoluilla koostuvat *kontaktipisteistä*, jotka voidaan jakaa neljään eri ryhmään: *kanavat*, esineet, toimintamallit ja ihmiset. Kanavat ovat ympäristöjä, paikkoja ja tiloja, niin fyysisiä kuin digitaalisiaakin. Usein kanavat ovatkin monikanavisia. On olennaista miettiä, mitkä kontaktipisteet ovat käyttäjän kannalta tärkeitä ja mitkä tuottavat arvoa vähin kustannuksin. Tärkeintä ovat selkeys, johdonmukaisuus ja yhtenäinen kokemus.<sup>29</sup>

<sup>1</sup> Blundell Jones, Peter & Petrescu, Doina & Till, Jeremy. *Architecture & Participation*. s. 15.

<sup>2</sup> Rakennetun ympäristön omaisuuden tila ROTI 2019. s. 11.

<sup>3</sup> Koivisto, Mikko. *Mitä on Palvelumuotoilu: Muotoilun hyödyntäminen palveluiden suunnittelussa*. s. 9.

<sup>4</sup> Ahokas, Jussi & Honkatukia, Juha & Tamminen, Saara. *Suomi on jo nyt palvelulous*. s. 1–9.

<sup>5</sup> Ahlava, Antti. *Architecture in Consumer Society*. s. 8–11.

<sup>6</sup> Miettinen, Satu. *Palvelumuotoilu*. s. 51.

<sup>7</sup> Huima, Putte. Haastattelu. 25.3.2019.

<sup>8</sup> Tuulaniemi, Juha. *Palvelumuotoilu*. s. 61–63.

<sup>9</sup> *Solita ja Palmu yhdistyvät*. www.solita.fi. (viitattu 28.4.2019).

<sup>10</sup> Tuulaniemi, Juha. *Palvelumuotoilu*. s. 61–64.

<sup>11</sup> Miettinen, Satu. *Muotoiluajattelu*. s. 77.

<sup>12</sup> Ornamo. *Palvelumuotoilun pioneeri Mikko Koivisto Ornamo-palkinnon voittajaksi*. (viitattu 28.4.2019).

<sup>13</sup> Yle aamu-tv. *Palvelumuotoilu – mitä kaikkea se on*. (26.4.2017).

<sup>14</sup> Contribute. *Palvelumuotoilun ABC – Mitä jokaisen tulisi tietää palvelumuotoilusta*. (viitattu 28.4.2019).

<sup>15</sup> Tuulaniemi, Juha. *Palvelumuotoilu*. s. 24–26.

<sup>16</sup> Miettinen, Satu. *Palvelumuotoilu*. s. 26.

<sup>17</sup> Ihämäki, Heli. *Palvelumuotoilu työkaluna erinomaisen asiakaskokemuksen rakentamisessa*. www.sytyke.org. (viitattu 28.4.2019).

<sup>18</sup> Miettinen, Satu. *Muotoiluajattelu*. s. 11–16.

<sup>19</sup> Tuulaniemi, Juha. *Palvelumuotoilu*. s. 74.

<sup>20</sup> Krepal. *Palvelumuotoilu – opas palvelumuotoiluun*. s. 10.

<sup>21</sup> Hyysalo, Sampsa. *Käyttäjä tuotekehityksessä*. s. 54–55.

<sup>22</sup> Huima, Putte. Haastattelu. 25.3.2019.

<sup>23</sup> Innovation and entrepreneurship in education. *Model – Double Diamond*. www.innovationenglish.sites.ku.dk. (viitattu 28.4.2019).

<sup>24</sup> Krepal. *Palvelumuotoilu – opas palvelumuotoiluun*. s. 11–20.

<sup>25</sup> Tuulaniemi, Juha. *Palvelumuotoilu*. s. 113–115.

<sup>26</sup> Krepal. *Palvelumuotoilu – opas palvelumuotoiluun*. s. 12–22.

<sup>27</sup> Miettinen, Satu. *Palvelumuotoilu*. s. 49–50.

<sup>28</sup> Huima, Putte. Haastattelu. 25.3.2019.

<sup>29</sup> Miettinen, Satu. *Palvelumuotoilu*. s. 51–53.

## 1.2. Arkkitehtuuri ja palvelumuotoilu

### 1.2.1. Palvelumuotoilu rakennuksissa

Koska palvelut tapahtuvat erilaisissa ympäristöissä, ympäristöllä on erittäin suuri vaikutus palveluiden onnistumiseen. Niillä on voimakas vaikuttavuus esimerkiksi asiakkaiden mielialoihin. Sanotaankin, että toimivien ja hyvin suunniteltujen tilojen merkitys tulee kasvaamaan osana palvelumuotoilua. Esimerkiksi lapsiperheille suunnatussa palvelukehityksessä lapsiystävälliset tilat nähdään merkittävässä osassa palvelukokemuksen luomisessa, jolloin on huomioitava sekä lasten, että aikuisten tarpeet. Oikein suunniteltu tila on osa palveluprosessia, josta syntyneen konseptin arvo jalostetaan liiketoiminnaksi ja kilpailueduksi.<sup>30</sup> Esimerkiksi uudet oppimisympäristöt ovat tilojen oppimista palvelevaa suunnittelua ja elämyksellistä tilaa ovat esimerkiksi erilaiset teemoihin tukeutuvat tilat. Toisaalta ympäristöt voivat olla myös digitaalisia ympäristöjä, jotka eivät vaikuta suoraan arkkitehtuuriin, mutta voivat toisaalta vaikuttaa miten ihminen liikkuu tai miten hän kokee eri paikat toimiviksi.

Esteettömyyttä pidetään tärkeänä arkkitehtuurissa. Esimerkiksi hissit, rampit ja luiskat mahdollistavat paikkojen *saavutettavuuden*. Esteettömyys on saavu-

tettavuuden alakäsite. Saavutettavuus on yksi merkittävimmistä palvelupolun onnistumiseen vaikuttavimmista piirteistä. Se koskettaa lisäksi kaikkien ihmisten elämää joko suorasti tai välillisesti eikä vain esimerkiksi pyörätuolilla liikkuvia ihmisiä. Saavutettavuutta pidetään perusedellytyksenä aidosti laadukkaalle suunnittelulle. Asioinnin ja elämän kuuluu onnistua ilman turhautumista ja kohtuuttomia kompromisseja, joidenka edellytyksenä ovat tilojen ja palveluiden saumattomat yhteydet.<sup>31</sup>

Hellonin projektipäällikkö ja palvelumuotoilija Terhi Silvennoisen mukaan tilan käsite ja olemus on monitasoinen. Sitä on itse tila ja miten sitä käytetään. ”Työpajoissa voidaan pohtia tilojen kannalta, miten ne ovat suljettuja tai avoimia yleisölle. Kuka tilaa saa käyttää ja milloin? Eri skenaarioiden kautta haetaan eri tilanteita, ja käyttökontekstien kautta voidaan ryhmitellä ja yhdistellä skenaarioita ja tiloja uudestaan, joista voi syntyä vahvempia konsepteja.”<sup>32</sup>

Palvelumuotoilu sekä muotoiluajattelu ohjaavat tulevaisuuden hankkeita aikaisempaa monialaisempia suunnitteluryhmiä kehittämään lisäarvoa tuottavia ko-

**”Oikein suunniteltu tila on osa palveluprosessia, josta syntyneen konseptin arvo jalostetaan liiketoiminnaksi ja kilpailueduksi.”**

konaisvaltaisia ratkaisuja. Niissä ennen kaikkea korostetaan käyttäjälähtöisyyttä, mutta niissä huomioidaan lisäksi elintapojen ja arvojen kulttuuriset muutokset. On huomattu esimerkiksi, että monissa tutkimuksissa stressitason on todettu laskeneen, kun ihmisillä on näköyhteys viheralueisiin. Lisäksi turvallinen hyvä ympäristö nähdään myös kiinteistöjen arvonnousussa.<sup>33</sup>

Palveluiden fyysistä ympäristöä selitetään *palvelumaisemamallilla*. (eng. *servicecape*) Se antaa perustan myös palvelun työntekijöihin ja asiakkaisiin vaikuttamisen ymmärtämiselle.<sup>34</sup> Palvelu- ja asiakassuhde-markkinoinnin emeritusprofessori Christian Grönroosin mukaan palvelumaisemamallissa on kolme ympäristöulottuvuutta, joita ovat *ympäristö, tila ja funktio sekä merkit, symbolit ja artefaktit*. Ympäristöön sisältyvät muun muassa lämpötila, ilmanlaatu, melu ja hajut. Tilaan ja funktioon kuuluvat pohjapiirros, koneet ja kalustus. Merkkeihin, symboleihin ja artefakteihin kuuluvat kyltit ja sisustustyyli.<sup>35</sup>

Palvelumaisema koetaan myös holistisena ympäristönä eli siihen liittyy silloin kokemukseen ja käyttäytymiseen vaikuttavat tekijät, kuten *kognitiiviset*,

*emotionaaliset* ja *fysiologiset reaktiot*. Toisin sanoen palvelumaiseman vaikutus voidaan havainnoida, miten ihmiset reagoivat fyysiseen ympäristöönsä. Reagoiminen voidaan jakaa kahteen tapaan: *lähestyminen ja karttaminen*. Lähestymistä on muun muassa tilan tutkiminen, tilassa viipymistä pidempää, tilaan sitoutumista ja tilassa suunnitelman toteuttamista. Kun taas karttaminen tarkoittaa lähestymisen täyttää vastakoh-  
taa.<sup>34</sup> Mikko Koivisto kirjoittaa tutkimuksessaan, että tiloissa tulisi erityisesti kiinnittää huomiota kaikkiin kontaktipisteisiin, jotka ovat ihmisen aistein havaittavissa.<sup>36</sup>

Tilojen kokemista voidaan tutkia esimerkiksi 6T-mallin avulla, joka perustuu liikemiesten Steve Dillerin, Nathan Shedroffin ja Darrel Rhean (2008) esittämään käyttäjäkokemuksen kuuteen ulottuvuuteen. Mallin avulla voidaan päästä käsiksi käyttäjien näkymättömiin ja vaikeasti mitattaviin kokemuksiin, näkemyksiin ja tuntemuksiin. Nämä kuusi ulottuvuutta ovat tarina, tuttuus, taajuus, tunnelma, toiminnallisuus sekä tarkoitus.<sup>37</sup> Ulottuvuudet kertovat siis teemoista kuten ajan käsityksestä, tilassa viipymisestä,

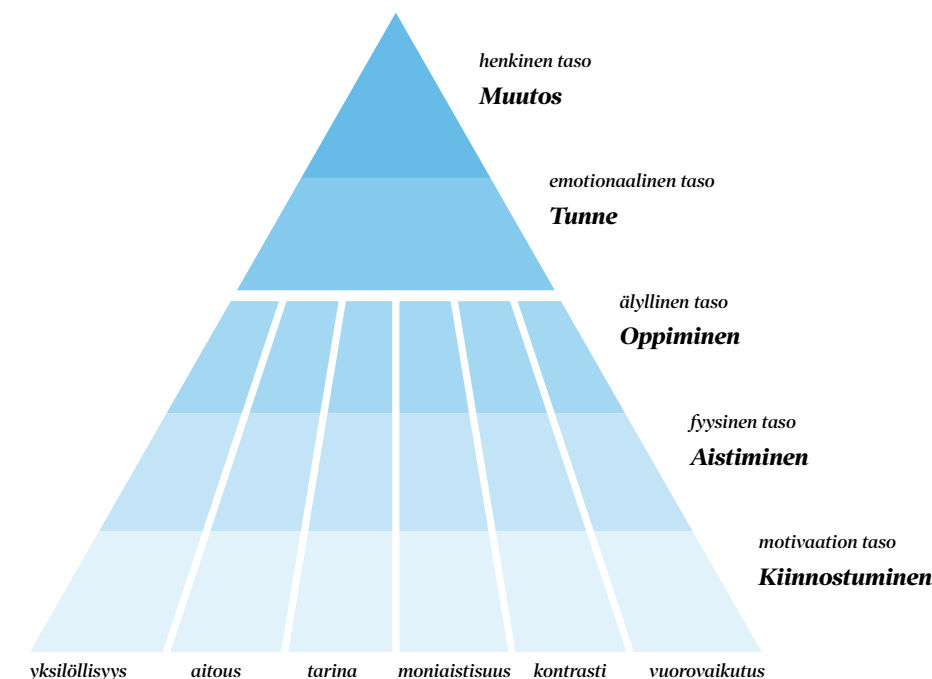
tilan mukavuudesta, saavutettavuudesta ja tilan merkityksellisyydestä käyttäjän arjessa. Tarinoiden avulla muutetaan informaatio tunteeksi ja ratkaisut ihmisiä koskettavaksi maailmoiksi. Tarinat auttavat ennen kaikkea ihmisiä sisäistämään ympäristön viestit nopeammin.<sup>38</sup>

Erityisesti elämyksellisiin palveluihin voidaan rakentaa juonellinen rakenne, josta kirjoitetaan *synopsis* eli lyhyt tiivistelmä. Sen jälkeen siitä tehdään rautalan-kamalli, josta edetään yksityiskohtiin. Isossa roolissa on asiakkaan tai käyttäjän tunnetason kuvaaminen, joka auttaa hahmottamaan hänen huippukohdat. Elämyksen luomisen elementtejä voidaan tarkastella *elämyskolmion* avulla. (Kuva 4.) Elämyskolmiossa vaakatasossa on tuotteen tai ympäristön elementtien yksilöllisyys, aitous, tarina, moniaistisuus, kontrasti ja vuorovaikutus. Pystyssä on asiakkaan tai käyttäjän elämyksen tasot, joita ovat motivoituminen, aistiminen ja tunne ja muutuskokemus.<sup>39</sup> Elämyskolmion avulla voidaan tunnistaa kriittisiä kohtia tai puutteita.<sup>40</sup>

Toukokuussa 2018 *Arkkitehtuuri x Palvelumuotoilu* –seminaarissa (*AxP*) pohdittiin tarpeesta ymmärtää

arkkitehtien ja palvelumuotoilijoiden osaaminen. Arkkitehteina vierailijoina olivat Antti Nousijoki *ALA arkkitehdeilta* ja Hilla Rudanko *Rudanko & Kankkunen arkkitehdeilta*. Molemmat puhuivat palvelumuotoilijoiden tiedon tarpeesta liittyen rakennuksen toiminnallisuuteen ja käyttäjien tarpeisiin. Hilla Rudanko kertoi muun muassa tiedon saannin merkityksestä ja sen keräämisestä suunnittelua varten. Käyttäjien osallistamista on kuitenkin tehty arkkitehtuurin saralla jo kauan. Sen merkitys ja arvo tiedostetaan. Lisäksi arkkitehtina oli puheenvuorossa Palmulta Putte Huima, joka oli yksi tapahtuman järjestäjistä. Hän puhui arkkitehtina poikkeittieteellisestä yhteistyöstä Palmun sisällä ja että vaikka hänkin on arkkitehti, häntä kutsutaan palvelumuotoilijaksi. He eivät halua Palmulla korostaa osaamisalueita niin, että jokainen hoitaa oman osaamisensa tontin vaan projekteihin lähettään tasavertaisina, mutta eri tietoa omaavina palvelumuotoilijoina.<sup>41</sup>

Antti Nousijoki puhui keskustakirjasto *Oodin* kautta rakennusten toiminnallisuudesta. Toiminnallinen analyysi tehdään arkkitehtien keskuudessa yleensä normaalin toiminnan mukaan, vaikka ihmiset toimi-



Kuva 4. Elämyskolmio.

**”Arkkitehdit tarvitsevat voimakkaampia skenaarioita, mitä eri kohtaamisista seuraa.”**

vat hänen sanojensa mukaan oikeasti epäjohtonmukaisesti. Hän toivoisi, että palvelumuotoilijat tarttuivat sellaisiin vaikeampiin toiminnallisiin tilanteisiin esimerkiksi erilaisten ihmisten *kohtaamisiin*. Arkkitehdit tarvitsevat voimakkaampia skenaarioita, mitä eri kohtaamisista seuraa. Hän puhui myös lentokentistä, jossa onnistuneesti kerätään ihmisen käyttäytymistä dataa. Asiakaspalautteiden perusteella lentokenttiä myös rankataan maailmanlaajuisesti, joka asettaa asiakaspalvelulle painoarvoa kilpailukyvyn suhteen.<sup>42</sup>

Oodia pidetään sosiaalisena innovaationa. Innovatio ei itsessään ollut itseisarvo vaan konsepti rakentui osittain turvallisuuden ympärille. Oodille luotiin *turvallinen tila – projekti*, jonka tarkoituksena oli työpajojen avulla löytää turvallisuuden tekijöitä. Turvallisuutta uhkasi esimerkiksi isot ihmisryhmät, kovaäänisyys, vartioiden läsnäolo ja henkilökunnan käytös.<sup>43</sup> Oodin sanotaan olevann kaikille, mutta miten se tarjoaa kohtaamisen paikan esimerkiksi yhteiskunnan huono-osaisille? Kokevatko he Oodin paikkana heille vai vieraantuvatko he paikasta muiden ihmisten kautta? Onko sinisilmäistä ajatella, että vain toteamalla Oodi

toivottavaa tervetulleiksi kaikenlaiset ihmiset, kun samaan aikaan arkkitehtuuri näyttäytyy kansalaistorilla jalustalle nostetulta arvorakennukselta? Miten arkkitehtuurilla voidaan korostaa esimerkiksi *yhteisöllisyyttä*?

Toinen mieleenpainuva puheenpitäjä AxP:n seminaarissa oli Pertti Pitsinki, kuka on *Protoomo* nimisen yrityksen yksi perustajajäsenistä. Protoomo koostuu liiketoimintastrategian, palvelumuotoilun ja sosiaali-tieteiden asiantuntijoista.<sup>44</sup> Pitsinki puhui *Case Finavia*stä. Hän avasi turvatarkastuksen palvelumuotoilun prosessia kuuntelijoille. Tärkeintä on asiakaskokemus, joten turvatarkastuksen onnistuneeseen lopputulokseen vaikuttavat tekijät ovat *turvallisuuden kokemus, toiminnallisuus ja tunnelma*. Turvallisuuden tunteeseen pystyttiin vaikuttamaan ajan kestolla. Jos turvatarkastus kesti liian kauan, ihmiset kokivat turhautumisen tunnetta. Liian nopea turvatarkastus taas sai aikaiseksi turvattomuuden tunnetta. Toiminnallisuus taas vaikutti siihen, miten ihminen osaa itsenäisesti toimia tilanteessa ilman liiallista ohjeistusta. Tilan ja ihmisten aikaansaama tunnelma välittyy suoraan asiakkaaseen ja sitä kautta hänen käyttäytymiseen. Jotta ihmisiltä voi-

**”Jotta ihmisiltä voidaan odottaa hyvää käyttäytymistä ja kanssakäymistä, on myös asiakaspalvelun ja tilojen viestittävä hyvää tunnelmaa.”**

daan odottaa hyvää käyttäytymistä ja kanssakäymistä, on myös asiakaspalvelun ja tilojen viestittävä hyvää tunnelmaa. Tiloihin palvelumuotoilijat tarvitsevat arkkitehteja ja tilasuunnittelijoita.<sup>45</sup>

On siis kaikkien edun mukaista, että asiakas ymmärtää mistä milloinkin on kyse ja miten toimia. Palvelumuotoilun suhteen oleellista on huomata, että vaikka turvatarkastusprosessin taustalla on kymmeniä eri yrityksiä, ei ole tärkeää tehdä yritysten läsnäoloa asiakkaalle selväksi.<sup>46</sup>

Maankäyttö- ja rakennuslaissa<sup>47</sup> puhutaan yleisestä tavoitteesta: rakentamisen täytyy tähdätä hyvään ja käyttäjien tarpeita palvelemaan, terveelliseen, turvalliseen ja viihtyisään sekä sosiaalisesti toimivaan ja esteettisesti tasapainoiseen lopputulokseen. (MRL 1§) Kansanvaltaisuus ja oikeusvaltioperiaate sanovat Suomen perustuslaissa, että yksilöllä on oikeus osallistua ja vaikuttaa elinympäristönsä kehittämiseen.<sup>48</sup> Tuntuu, että itseasiassa palvelumuotoilu pyrkii vastaamaan juuri näihin vaatimuksiin. Osallistamista voidaan pitää yhtenä käyttäjäkeskeisen suunnittelun metodina, mutta oleellisinta ei ole heidän mukana olo vaan aidosti tut-

kia käyttäjien arkea, innovoida ja mahdollistaa myös tulevaisuuden tarpeet.

<sup>30</sup> Tuulaniemi, Juha. *Palvelumuotoilu*. s. 82–83.

<sup>31</sup> Niemi, Maria. *Rajat ja rakkaus – Kuinka saavutettavuuskeskustelu luo parempaa suunnittelua*. (viitattu 28.4.2019).

<sup>32</sup> Silvennoinen, Terhi. Haastattelu. 4.4.2019.

<sup>33</sup> *Rakennetun ympäristön omaisuuden tila ROTI 2019*. s. 44–45.

<sup>34</sup> Grönroos, Christian. (2009). *Palveluiden johtaminen ja markkinointi*. s. 433.

<sup>35</sup> Grönroos, Christian. (2015). *Palveluiden johtaminen ja markkinointi*. s. 432–435.

<sup>36</sup> Koivisto, Mikko. *Mitä on Palvelumuotoilu: Muotoilun hyödyntäminen palveluiden suunnittelussa*. s. 66.

<sup>37</sup> Kärrä, Sami & Nenonen, Suvi & Rasila, Heidi. *Rakennetun ympäristön käytettävyys*. s. 109–110

<sup>38</sup> Tuulaniemi, Juha. *Palvelumuotoilu*. s. 45.

<sup>39</sup> Miettinen, Satu. *Palvelumuotoilu*. s. 111–113.

<sup>40</sup> Tärssanen, Sanna. *Elämystuottajan käsikirja*. s. 11.

<sup>41</sup> Huima, Putte. *Rakennesuunnittelijan matka palvelumuotoilijaksi*. (AxP Vol. 2. 28.2.2018).

<sup>42</sup> Nousijoki, Antti. *Palvelumuotoilu – uhka vai mahdollisuus?* (AxP Vol. 2. 28.2.2018).

<sup>43</sup> Eve, Samu. *Toivon innovaatiot: tasa-arvoa, teknologiaa & kestävää kehitystä*. (7.3.2019).

<sup>44</sup> www.protoomo.fi. (viitattu 28.4.2019).

<sup>45</sup> Pitsinki, Petri. *Case Finavia II*. (AxP Vol. 3. 18.4.2018).

<sup>46</sup> Huima, Putte. Haastattelu. 25.3.2019.

<sup>47</sup> Maankäyttö- ja rakennuslaki. (MRL 1§).

<sup>48</sup> 2 § – Kansanvaltaisuus ja oikeusvaltioperiaate.



## 1.2.2. Palvelumuotoilu kaupungeissa

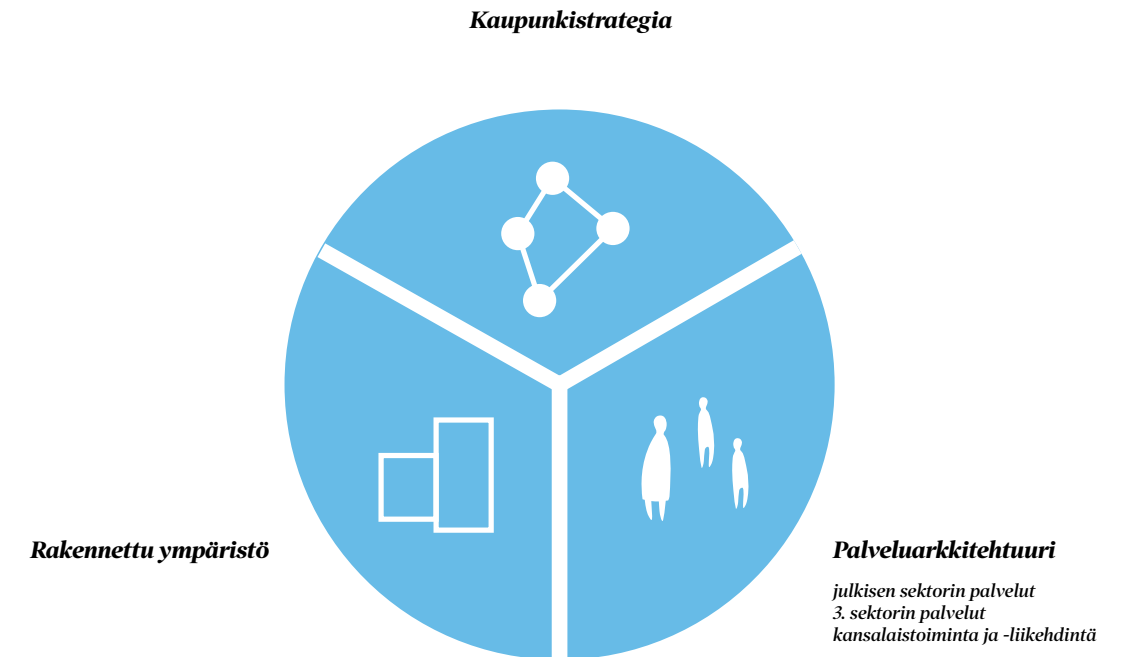
*”Palvelumuotoilua, julkisen sektorin ympäristön suunnittelussa, kutsutaan kaupunkimuotoiluksi.”*

Kaupungistuminen on globaalisesti yksi suurimmista ilmiöistä. Suomessa asuu kaupungeissa 80 % väestöstä ja globaalisesti 54 %. *Rakennetun omaisuuden tila ROTI 2019* -raportin teemana oli kaupungistuminen. Sen mukaan yli 80 % bruttokansantuotteestamme ja yli 90 % innovaatioista syntyy kaupungeissa, mutta samaan aikaan myös yli 70 % päästöistä syntyy kaupunkien ja siellä toimivien ihmisten ja yritysten toiminnoista. Kaupunkien suunnittelua ohjaa enemmässä määrin terveellisyys, palvelujen läheisyys ja liikkumisen tarve. Esimerkiksi saavutettavuus on tärkeää niin paikallisesti, alueellisesti kuin valtakunnallisesti ja kansainvälisestikin. Se myös vaikuttaa kaupungin kilpailukykyyn.<sup>49</sup>

Ihmisten ymmärrys muotoilun mahdollisuuksista on laajentunut kaupunkeihin. Palvelumuotoilua, julkisen sektorin ympäristön suunnittelussa, kutsutaan *kaupunkimuotoiluksi*. Muotoiluosaaminen yhdistetään silloin osaksi kaupunkikehitystä ja kaupunkien strategiaa. Muotoilijat toimivat kaupunkilaisten fasilitaattoreina ja kehittämisen mahdollistajina, jotta kaikki kaupunkilaiset saavat mahdollisuuden olla

luovia suunnittelijoita.<sup>50</sup> Miten kaupunkimuotoilu eroaa silloin kaupunkisuunnittelusta? Helsingin muotoilijajohtaja Anne Stenros (2016–18) ja Teollisuustaitteen liitto Ornamon toiminnanjohtaja Salla Heinänen vastasivat kysymyksiin Ylen aamu-tv: haastattelussa kaupunkimuotoilusta syyskuussa 2016. *”Kaupunkimuotoilu koskettaa kaikkia, myös vierailijoita. Sen voi ymmärtää kaupungin fyysisen ympäristön kautta, minkälainen rakennuskanta, miten liikenne sujuu ja ennen kaikkea minkälaisia palveluita kaupunki tarjoaa? Miten sujuvia ja monipuolisia ne ovat ja miten ne ottavat huomioon eri käyttäjäryhmät?”* Miltä kaupunki siis tuntuu - miten perustoiminnot sujuvat, minkälaista on tehdä työtä, miten helposti pääsee paikasta toiseen ja kuinka turvallista kaupungissa on elää.<sup>51</sup>

Julkinen liikenne on hyvä esimerkki kaupunkimuotoilusta. Se voi vaikuttaa koko kaupunkirakenteeseen. Esimerkiksi kun 50–60-luvulla elettiin aikaa, jolloin ideaali kaupunkilainen oli mies, perhe ilmentyi yksikkönä, joka tarvitsi asunnon pienkerrostalosta etäällä kaupungin likaisuudesta.<sup>52</sup> Perheen mies kulki autolla töihin ja perhe pystyi päivän aikana käymään



Kuva 5. Kaupunkimuotoilun määritelmä

## ”Innovointijärjestelmät auttavat tekemään innovoinnista organisaatioiden jokapäiväistä toimintaa.”

lähiostarilla ostoksilla. Kaupunkirakenne palveli silloin koko perhettä. Kaupunkimuotoilun voidaan ehkä katsoa silloin olevan jonkin verran helpompaa kuin nyky-yhteiskunnassa, jossa jokaisella nähdään olevan voimistuva oma elämän rytmi ja tyyli.

Kaupunkimuotoilija ja arkkitehti Sara Ikävalko Lahden kaupungilta sekä Lahden Ammattikorkeakoululta puhui kaupunkimuotoilusta Roger Studion ja Service Design Network Finland organisaation yhteisvoimin järjestetyssä *Kaupunkien palvelumuotoilu* nimisessä tapahtumassa maaliskuussa 2019. Kaupunkimuotoilu ei ole vain rakennetun ympäristön suunnittelua. Se ei ole Ikävalkon mukaan myöskään palvelumuotoilua julkisella sektorilla, vaan kaupunkimuotoilijan on ymmärrettävä kaupungin kaupunkistrategia, palveluarkkitehtuuri ja rakennettu ympäristö. Palveluarkkitehtuuriin kuuluu julkisen sektorin palvelut, 3. sektorin palvelut sekä kansalaistoiminta ja -liikehdintä. (Kuva 5.) Ikävalko korostaa: ”*Miten voidaan käyttääjälle tai kaupunkilaiselle sekä yhteiskunnalle tuoda ja tuottaa suurin mahdollinen arvo niillä meidän käytettävissä olevilla resursseilla. Kaupunkimuotoilua,*

*ihan niin kuin kaupunkisuunnitteluakin, ohjaa pitkälti lainsäädäntö, asetukset, budjetti, mutta ihmiset on pidettävä keskiössä.*”<sup>53</sup>

Kaupunkien palveluiden kysyntä kasvaa samaan aikaan kuin kiristetään budjettia. Julkisen sektorin tuotavuutta parannetaan helpoiten taloudellis-hallinnollisin perustein irtisanomalla henkilökuntaa. Esimerkiksi sosiaali- ja terveysalalla tehty uudistukset ovat heikentäneet hoivatyön identiteettiä ja työn mielekkyyttä. Ainut tapa kansalaisten hyvinvoinnin suhteen on uudistaa palveluiden toimintatapoja radikaalisesti. Näin ollen innovaatiot ovat nostettu keskeiseksi uudistamisen keinoiksi. Innovointijärjestelmät auttavat tekemään innovoinnista organisaatioiden jokapäiväistä toimintaa. Tällaisia ovat esimerkiksi Suomessa Sitran Helsinki Design Lab ja Tanskassa ministeriöiden välinen MindLab-yksikkö. Kaupunkimuotoilun haasteet julkisella sektorilla ovat kansalaisten yhdenvertaiset, lakisääteiset poikkeukset palveluista, jotka vaativat tietynlaista yhdenmukaisuutta. Tästä pitää huolen kuntalaki ja erityislainsäädäntö. Lisäksi haasteena ovat: ”*riskien välttäminen, muutoksen pelko, yksipuolinen tie-*

*to, kysyntälähtöisen näkökulman laiminlyönti, kannustimien puute, innovaatiojohtamisen heikko taso, pitkän aikavälin näkökulman puute sekä hallinnon ja palvelujärjestelmän ylläpidon paineet.*”<sup>54</sup>

Vuonna 2012 kehitettiin kansallinen muotoiluohjelma *Muotoile Suomi*, joka ohjasi suomalaista yhteiskuntaa ja kaupunkeja hyödyntämään muotoilua ja muotoilun menetelmiä kaupunkien ja yhteiskunnan kehittämisessä. Ikävalkon mukaan monien kaupunkien strategiassa on tunnistettavissa nyt mainittavan – etenkin viimeisen viiden vuoden aikana – muotoilu ja muotoilun prosessi. Kiteytettynä kaupunkimuotoilu on laadukasta arjen käyttäjäymmärrystä, laadukasta osallistavaa suunnittelua ja systeemistä toimintaa. Muotoilijoiden ennakkoluulottomuus ja avoimuus antaa julkiselle sektorille uusia mahdollisuuksia.<sup>55</sup>

<sup>49</sup> Rakennetun ympäristön omaisuuden tila ROTI 2019. s. 5–6.

<sup>50</sup> www.kaupunkimuotoilu.fi. (viitattu 28.4.2019).

<sup>51</sup> Yle aamu-tv. *Kaupunkimuotoilun mahdollisuudet*. (8.9.2016).

<sup>52</sup> Hughes, Jonathan & Sadler, Simon. *Non-Plan*. s. 60.

<sup>53</sup> Ikävalko, Sara. *Kaupunkien palvelumuotoilu*. (27.3.2019).

<sup>54</sup> Jyrämä, Annukka & Mattemäki, Tuuli. *Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin*. s. 29–34.

<sup>55</sup> Ikävalko, Sara. *Kaupunkien palvelumuotoilu*. (27.3.2019).

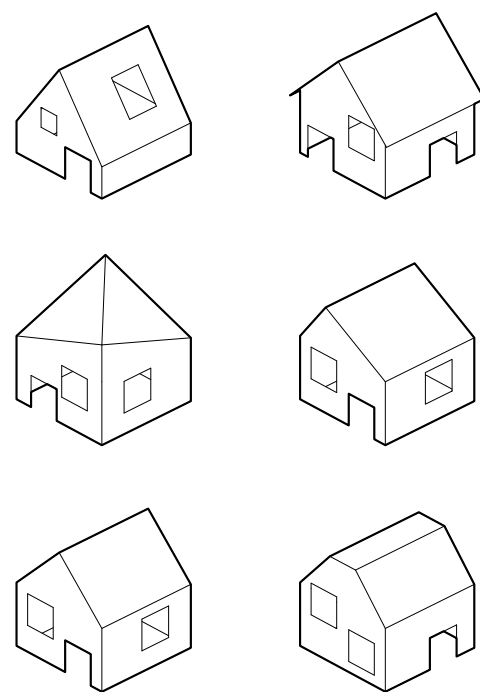


**OSA II**

## 2.1. Palvelumuotoilun vaikutus suunnitteluun

### 2.1.1. Toiminnot

Koska palvelumuotoilussa mietitään ennen kaikkea ihmistä, käyttäjää tai asiakasta, se ei silloin mielestäni edes eroa paljon arkkitehtuurista. Itseasiassa jo sodanjälkeisenä aikana vuonna 1953 perustettu arkkitehtiryhmä nimeltään *Group X*, tarttui käsitykseen ympäristön ja rakennusten pelkästä funktionaalisuudesta. Ryhmä esiintyi ensimmäisen kerran modernin arkkitehtien kansainvälisen kongressin (CIAM) kymmennessä kokouksessa Jugoslaviassa vuonna 1956.<sup>56</sup> Se toi kolme pääperiaatetta arkkitehtuuriin käsitykseen: *ilmentymä, identiteetti ja joustavuus*. Esimerkiksi talo ei ole pelkkä koti, vaan tapa rakentaa eri arvojen, elintapojen ja alueen mukaan. Katu taas on sosiaalinen kohtaamispaikka, jossa ryhmät ja yksilöt ovat yhteydessä toisiinsa ja ulkomaailmaan. Alueet ovat paikkoja, missä asukkaat jakavat yhteisiä asioita ja kaupungit ovat määritelty henkiseksi yhteisöksi. Identiteetin muodostaminen on tarvetta tunnistaa paikkoja ja joustavuuden tarkeys syntyi ennen kaikkea kyvystä tunnistaa, että kaupungit eivät ainoastaan kasva vaan myös muuttuvat.<sup>57</sup> Nämä pääperiaatteet ovat myös näin ollen keinoja palvella palveluistuvaa ja alati muuttuvaa



Kuva 6. Osoitettu määrä vaihtoehtoja riittää antamaan talon tai auton ostajalle tunteen siitä, että voivat valinnoillaan saada omanlaisensa tuotteen.

yhteiskuntaa sekä yhteisön tarpeita.

Taloe ei ehkä tarvitse keksiä ihan uudestaan ainoastaan vain siksi, koska sosiaaliset tilanteet talon sisällä ja ulkona muuttuvat tai koska ihminen kuluttaa palveluita enemmän kuin ostaa tavaraa. Ihmiset ovat loppujen lopuksi pesänrakentajia. Se, että lapset tyypillisesti piirtävät harjakattoisen katon, toimii heille selkeänä kodin symbolina. Onko tätä tarpeellista muuttaa? Miksi muutettaisiin? Pakettitalojen menestystä voidaan selittää sillä, että aivan kuin autojenkin suhteenkin, osoitettu määrä vaihtoehtoja riittää antamaan talon tai auton ostajalle tunteen siitä, että voivat valinnoillaan saada omanlaisensa tuotteen.<sup>58</sup> (Kuva 6.) Lisäksi se on heille helppoa ja erityisesti taloudellisesti kannattavampaa niin uusille omistajille kuin pakettitaloja tuottavalle yrityksellekin. Tietynlainen paikan henki, ympäristön kunnioitus ja arkkitehtoninen kunniahimo jää ehkä puuttumaan, mutta tärkeintä on käyttäjän toimiva ja merkityksellinen ympäristö.

Rakennuksen käytettävyys voidaan määritellä niin, että tiloissa on pystyttävä tekemään tuloksellisesti, tehokkaasti ja käyttäjää tyydyttävällä tavalla niitä asioita,

*”Esimerkiksi talo ei ole pelkkä koti, vaan tapa rakentaa eri arvojen, elintapojen ja alueen mukaan.”*

jotka siellä on tarkoitus suorittaa. Silloin se toteuttaa vähimmäistason arvopyramidissa eli hygieniatason. Samat tilat voivat olla kuitenkin toisille ihmisille tuloksellisia ja tehokkaita sekä tyytyväisyyttä tuottavia ja taas samaan aikaan toisille ihmisille päinvastoin. Tilat voivat olla myös eri tavalla käytettävissä eri tilanteissa ja eri henkilöille.<sup>59</sup> Samoin kuin muotoiluajattelukin, arkkitehtuuria pyritään suunnittelemaan kontekstisidonnaisesti sekä räätälöimällä ympäristö tietynlaiselle käyttäjäryhmälle toimivaksi. Samalla pyritään myös tunnistamaan asioita, mitä käyttäjä itse ei kykene tunnistamaan. Arkkitehtuuri voi silloin määriytyä nimenomaan toiminta- ja palveluympäristön perusteella. Tulevaisuusorientoituneessa ja arvoa tuottavassa palvelumuotoilussa pyritään toiminnollisuudenkin suhteen tähtäämään aina arvopyramidin ylimmälle tasolle eli merkitystasolle, jolloin myös käyttäjän elämäntapa ja oma identiteetti huomioidaan. Rakennuksella on myös potentiaali kehittää ja rikastuttaa näitä.

Esimerkiksi toimistorakennukset ovat ajan kuluessa muuttuneet radikaalisesti. 1900-luvulla taloudellista voimaa edusti pilvenpiirtäjät, kun taas 2000-luvulla on

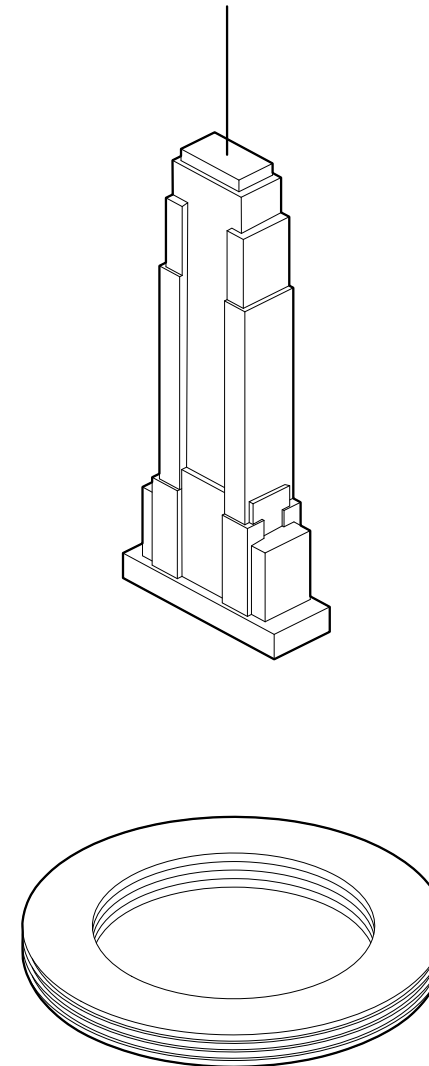
## ”Arkkitehtuuri seuraa loputtomasti muuttuvaa jokapäiväistä elämää.”

kehittynyt jotain aivan muuta.<sup>60</sup> (Kuva 7.) Tällainen on esimerkiksi *Fosters + Partners* arkkitehtitoimiston suunnittelema noin 1.6 milj. m<sup>2</sup> kokoinen Applen uusi toimistorakennus Cupertinoissa, Kalliforniassa. Se valmistui huhtikuussa 2017 ja siellä työskentelee noin 12 000 työntekijää.<sup>61</sup> Applen nykyinen toimitusjohtaja Tim Cook kuvaili uutta toimistoa näin: “*Stevenin visio Applesta ulottui kauas hänen ajastaan. Hän suunnittele- li, että Apple Parkista tulee innovaatioiden koti tuleville sukupolville.*” Yhdistämällä erityislaatuinen matala rakennus puistoon, joka kätkeytyy sormuksen muotoi- sen rakennuksen sisäpuolelle, luo edellytykset luovalle yhteistyölle.<sup>62</sup>

Arkkitehdeilla on käytössään laaja valikoima elementtejä, joilla voi vaikuttaa sosiaalisten tilojen toimintaan ja käsitykseen sijoittamalla ovia ja ikkunoi- ta, mitoittamalla huoneita ja liikennetilojen leveyksiä sekä suunnittelemalla valaistusta ja materiaalivalintoja. Luovalla tiedottamisella voidaan sallia erilaisten sosiaalisten suhteiden sekä erilaisten toimintojen syn- tyminen.<sup>63</sup> Muun muassa Rem Koolhaasin mielestä, arkkitehtuurilla voidaan tuottaa kehys todellisen elä-

män kaaokselle.<sup>64</sup> Unkarilainen, Pariisissa työskente- levä, arkkitehti Yona Friedmannin taas ajattelee, että arkkitehtuuri ei ole koskaan ollut pelkästään funktio- naalista. Arkkitehtuuri seuraa loputtomasti muuttuvaa jokapäiväistä elämää. Rakennusten tyyli tulee sen käyt- täjien kautta, joten käyttämätön rakennus on pelkkä raunio. Funktio määrittyy ennen kaikkea ihmisille tilan varusteiden, kaluston ja huonekalujen, kautta.<sup>65</sup> Rakennuksella, fyysisellä ympäristöllä on silloin vastuu luoda mahdollisuus eri toimintojen syntymiselle sekä ennen kaikkea ajateltujen toimintojen toteutumiselle. Pelkästään vapaus siirtää asioita luo vaikutelman ihmi- selle, että hän voi vaikuttaa omaan ympäristöön.

Friedmanin ajatusten mukaan toiminnalliset tilat ovat linkkijärjestelmän pisteitä. Tämän linkkijärjes- telmän kartoittamiseksi tehdään kaavio, jonka solmut edustavat erikoistunutta varustetta, mahdollisesti jo- tain huonetyyppejä. Solmujen väliset polut linkittävät toiminnalliset tilat toisiinsa. Kaavion avulla voidaan suunnitella erilaisia skenaarioita arkkitehtuurista.<sup>66</sup> Toisin sanoen ajattelen, että rakennus voidaan ajatel- la muodostuvan rakennuksen tarjoamien palveluiden



Kuva 7. Empire State Building ja Apple Park.

verkostosta, palvelupoluista ja palvelutuokioista, joita ihminen seuraa ja joihin ihminen reagoi.

”*Esimerkiksi kodin kokemus rakentuu tietynlaisista toimista – ruuanlaitosta, syömisestä, kanssakäymisestä, lukemisesta, varastoisesta, nukkumisesta, intiimeistä akteista – ei visuaalisista elementeistä. (...) Arkkitehtuuri synnyttää, suuntaa ja organisoii käyttäytymistä ja liikettä. Rakennus ei ole tarkoitus itsessään; se rajaa, artikuloi, jä- sentää, merkityksellistää, suhteuttaa, erottaa ja yhdistää, mahdollistaa ja estää. (...) Arkkitehtoninen tila on elet- tyä tilaa pikemminkin kuin fyysistä tilaa, ja eletty tila ylittää aina geometrian ja mittavuuden*”,<sup>67</sup> sanoo Juhani Pallasmaa kirjassaan *Ihon silmät*. Ajattelen, että kun arkkitehti saa käteen kuvauksen esimerkiksi päiväko- din tarinallisesti esitetystä toiminnasta, voidaan käsi- tellä tuota kuin palvelupolkua ja lähestyä sitä etsimällä pullonkauloja ja tähtihetkiä – tarttua pullonkauloihin ja parantaa näitä. Tämä toteuttaa tuplatimantin ajatus- maailmaa, jossa pyritään laajentamaan käsitystä koe- tuista arjen ongelmista.

Tilan (*spatial*) käsitteellä voidaan ajatella olevan laajempi käsite kuin arkkitehtuurilla. Tilat ja paikat

**”Monimutkaista elämää on joskus kuitenkin vaikea selittää sanoin, jolloin arkkitehtuuri jää joskus yhden arkkitehdin elämän tulkinnaksi.”**

ovat enemmän kuin tyhjää fyysisten objektien välillä tai valkoista täytettä mustien viivojen rajaamina arkkitehtien piirustuksissa. Nuo tilat ja paikat ovat helposti tyhjennettävissä sosiaalisesta sisällöstä, jolloin niitä on helpompi hallita.<sup>68</sup> Sosiologi Henri Lefbre kuvailee tiloja näin: “(Social) space is a (social) product.” Hän selittää edellä mainittua sijoittamalla arkkitehtien ja muiden asiantuntijoiden tilojen suunnittelun laajempaan sosiaaliseen kontekstiin. Hänen mielestään ensinnäkin yhdessä suunnittelu mahdollistaa syvemmän ymmärryksen. Sosiaalisen tilan suunnittelu on muiden osanottajien panostuksen tunnustamista. Toiseksi sosiaalinen tila on dynaamista tilaa, jonka suunnittelu jatkuu koko ajan eikä ole siis yksinkertaisesti valmis valmistuttuaan. Tämä väistämättä siirtää tilallisen huomioimisen staattisista objekteista kaikkiin niihin ihmisiin, jotka osallistuvat suunnitteluun. Kolmanneksi, sosiaalinen tila on poliittista tilaa siinä mielessä, miten ihmiset elävät heidän elämää näissä tiloissa. Näin ollen on oltava varovainen ja tietoinen tilojen vaikutuksista näihin elämiin.<sup>69</sup>

Lauri Louekarin mukaan monimutkaista elämää

on joskus kuitenkin vaikea selittää sanoin, jolloin arkkitehtuuri jää joskus yhden arkkitehdin elämän tulkinnaksi. Hän sanoo *Metsän arkkitehtuuri* kirjassaan näin: ”Arkkitehtonisen muodon synty ei aina ole analyttisesti tavoitettavissa. Muoto syntyy tekijän sisäisen elämän heijastumana tavalla, joka ei ehkä ole edes hänen itsensä tiedostettavissa. (...) Ilmaisun alueella me luomme oman tulkintamme maailmasta ja tarjoamme sen muiden koettavaksi. Tämän antaminen ja vastaanottaminen synnyttää yhteyden ja jakamisen kokemuksen, joka on inhimillisen elämän olennainen osa. (...) Myös suomalainen arkkitehtuuri on ollut ilmaisullisesti sitoutunut vallitsevaan tulkintaan siitä, millaista on hyvä moderni arkkitehtuuri. Tätä voi pitää pienen kulttuurisen alueen vahvuutena, mutta samalla se on sulkenut kiinnostavia vaihtoehtoja kehittelyn ulkopuolelle. (...) Arkkitehtuurilla taiteen muotona on myös oma erityispiirteensä sikäli, että se usein asettuu arjen elämän hiljaiseksi taustaksi tavalla, joka tekee mahdolliseksi kokea rakennus tai tila tiedostamisen raja-alueilla, jonkinlaisena taustaliikkeenä, samaan tapaan kuin havainnoimme paikkoja luonnossa liikkeessamme.”<sup>70</sup> Ihmiset eivät ehkä tiedostaen

analysoi rakennettua ympäristöä samalla tavalla kuin arkkitehti, mutta se tekee arkkitehdista rakennetun ympäristön ammattilaisen, jolla on taito luoda tiedostamattomia viestejä ihmisille.

Vitruvius (80-70 BC – 15 BC) onnistui aikoinaan kiteyttämään rakennusten ja kaupunkien suunnittelun. Hän kirjoitti kirjan ohjeista, jotka kertoivat, miten suunnitella rakennus. Myös kaupunkien rakentamiselle olivat omat ohjeensa. Teollisen kaupungistumisen myötä ohjeiden noudattaminen kuitenkin hankaloitui. Arkkitehdeilta odotetaan nykyään jatkuvaa diagnoosia ympäristön tilanteesta. Tapojen omaksuminen on nopeaa, mutta sovelluksia ei tahdota aina löytää.<sup>71</sup>

<sup>56</sup> Antonelli, Paola & Apraxine, Pierre & Di Carlo, Tina & Cline, Bevin & Deyong, Sarah & De Michelis, Marco & Riley, Terence. *The Changing of the Avant-garde*. s. 25.

<sup>57</sup> *Team 10*. www.architectuul.com. (viitattu 28.4.2019).

<sup>58</sup> Maak, Niklas. *Living complex*. s. 63.

<sup>59</sup> Kärnä, Sami & Nenonen, Suvi & Rasila, Heidi. *Rakennetun ympäristön käytettävyyys*. s. 8.

<sup>60</sup> Maak, Niklas. *Living complex*. s. 69–70.

<sup>61</sup> *Apple Park opens to employees in April*. www.apple.com. (viitattu 28.4.2019).

<sup>62</sup> Sama. (viitattu 28.4.2019).

<sup>63</sup> Till, Jeremy. *Architecture Depends*. s. 183

<sup>64</sup> Ahlava, Antti. *Architecture in Consumer Society*. s. 156.

<sup>65</sup> Hughes, Jonathan & Sadler, Simon. *Non-Plan*. s. 104–111.

<sup>66</sup> Sama. s. 105.

<sup>67</sup> Pallasmaa, Juhani. *Ihon Silmät*. s. 49.

<sup>68</sup> Awan, Nishat & Schneider, Tātjana & Till, Jeremy. *Spatial Agency*. s. 29.

<sup>69</sup> Sama. s. 29–30.

<sup>70</sup> Louekari, Lauri. *Metsän arkkitehtuuri*. s. 188.

<sup>71</sup> Baudrillard, Jean & Nouvel, Jean. *The singular objects of Architecture*. s. 17–28.

## 2.1.2. Kontrolli

Sosiologi Zygmunt Bauman kertoo ”tyhjästä paikoista”, joita ovat esimerkiksi suuremmat kokonaisuudet, kuten kaupunkien osat. Jokainen kaupungin asukas kantaa mielessään kaupungin karttaa, jossa jokaisella on omanlaiset tyhjät tilansa, omat aukkonsa. Nämä tyhjät paikat ovat sellaisia, mihin ei mennä. Tällaisessa paikassa tuntee itsensä eksyneeksi ja epävarmaksi, jossa jopa ehkä säikähtyisi ihmisiä nähdessään.<sup>72</sup> Hyvä ja luettava kuva kaupungista antaa kulkijalle tärkeän turvallisuuden emotionaalisen tunteen.

Kevin Lynch kertoo kirjassaan *The Image of the City*, miten paikassa orientoituminen muodostaa konkreettisen paikan ihmiselle maamerkkien, polkujen, reunojen ja selkeiden aluekokonaisuuksien kautta.<sup>73</sup> Saadakseen käsityksen olemassa olostaan, ihmisen on pystyttävä orientoitumaan. Toisin sanoen hänen on tiedettävä missä hän on ja identifioimaan itsensä ympäristönsä suhteen.<sup>74</sup> Eksynyt on vastakohta turvallisuuden tunteelle. Eksynyt myös eksyy palveluiden polulta.

Abstraktit kategoriat ja merkit ovat perusta ihmisen kyvylle tuntea kokemuksia. Ne tuovat merkitystä



Kuva 8. Eksynyt ja hämmentynyt ihminen

**”Saadakseen käsityksen olemassa olostaan ihmisen on pystyttävä orientoitumaan.”**

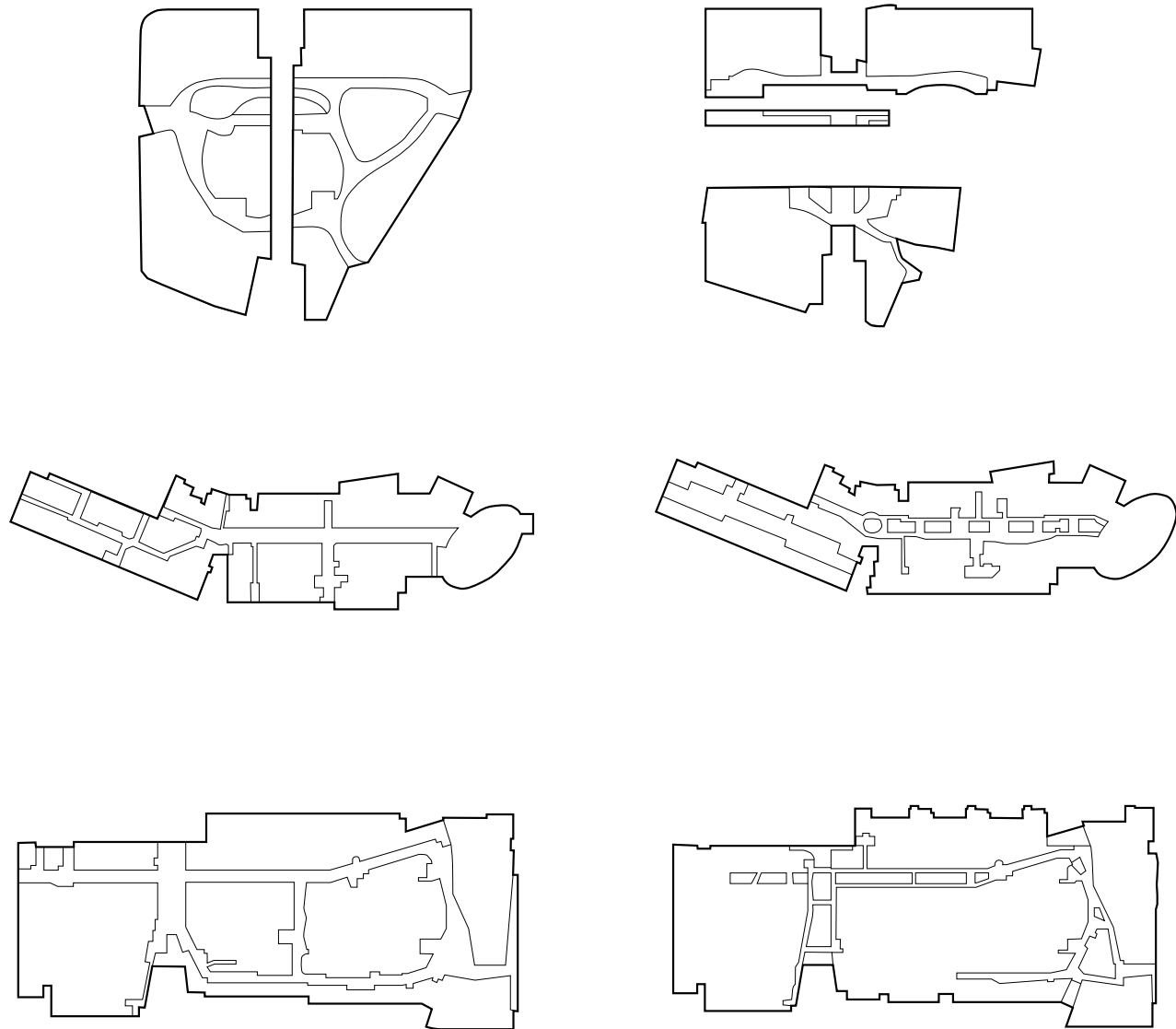
tavalla, jonka avulla ihmiset vastaavat tai heijastavat ulkoista todellisuutta. Symbolien sanotaan edustavan maailmaa, jossa ne ilmaisevat kognitiivisen kartan. Ihminen päivittää sisäistä karttaansa ympäröivän ympäristön piirteiden perusteella, mikä tarkoittaa, että hänen on luotava visuaalisia esityksiä tai dynaamisen prosessin merkkejä ja järjestää ne kokonaisuuksiksi, poluiksi ja kartoiksi. Näiden avulla hänen on opittava käyttämään tätä näkemystä ikonografiasta kohti positiivisia sosiaalisia lopputulemia.<sup>75</sup> Vaikka kauppakeskus REDI Kalasatamassa onkin sokkeloinen, voidaan merkeillä opettaa ihminen saavuttamaan jokin paikka. Esimerkiksi itse olen oppinut kulkemaan REDIssä taramerkkien avulla ruokakauppaan.

Luova teoreetikko Gyorgy Kepes väittää kirjassaan *Language of Vision*, että ihminen on ”kadonnut muokailainen, uhkaavassa maailmassa”, eksynyt, hämmentynyt ja järkyttynyt. (Kuva 8.) Hän tarvitsee merkkejä ennen kaikkea ymmärtääkseen hänen ympäristöään. Teemme polkuja ja karttoja kokemuksistamme, jotka muodostavat vähitellen sisäisen mallin ulkoisesta maailmasta. Näin ihminen oppii tunnistamaan ja hyödyntämään

merkkejä suunnatakseen ja ohjatakseen itseään. Ihmiset eivät luovu heidän hyvin objektiivisesta luonteestaan, mutta asioiden näkemisen ansiosta ne voidaan ottaa käyttöön toimintamalleina.<sup>76</sup>

Jos kuitenkin rakennuksen pohja on selkeä tai rakennettu ympäristö ohjaa hyvin kulkijaa, ihminen tietää miten päästä haluamaansa paikkaan. Monimutkaiset tilalliset kokonaisuudet kuten REDIn kauppakeskuksessa kuitenkin tarvitaan juuri nyt myös monipuolista ja vahvaa viestintää ja symboliikkaa, joka auttaa kävijää navigoimisessa. (Kuva 9.) Tällä hetkellä kauppakeskuksen avautumisen jälkeen resursseja on mennyt juuri palvelumuotoiluun, vaikka tietenkin järkevintä olisi, jos projektin alkuvaiheessa olisi jo mietitty ja tutkittu tarkemmin kuluttajan käyttäytymistä.

Toisin kuin koulut, yliopistot, kirkot tai sairaalat, ostoskeskukset ovat hyvin riippuvaisia ihmisten kulluttamisesta. Kuluttaminen ei ole varmaa, koska se on erittäin riippuvainen yhteiskunnan taloudellisesta tilanteesta, trendeistä ja jopa kellonajoista.<sup>77</sup> Siksi palvelu- ja elämystalous näkyvät kivijalkaliikkeiden tyhjentymisenä sekä ostoskeskusten palveluhoukuttamina.



Kuva 9. (ylhäältä alaspäin) REDI, ITIS ja Iso Omena

*”Palvelumuotoilu on kykyä ymmärtää kaupungin verkosto, joka palvelee sekä ihmisiä että kaupunkia.”*

Esimerkiksi Itä-Helsingissä ITIS kauppakeskus on palauttanut tiloihinsa leffateatterin, sillä sen koetaan tuovan lisää asiakkaita. Myös Redissä on paljon palvelu- ja ajanviettohaukuttimia kuten Fööni ja Kiipeilyareena.<sup>78</sup>

Ostoskeskukset sisältävät paljon innovaatioita, jotka ovat keksitty tehostamaan kuluttamista. Toisin sanoen ne ovat kehitelty kontrolloimaan ihmisen käyttäytymistä. Ensinnäkin koneellinen tuloilma mahdollisti isot viihtyisät sisätilat, jolloin ikkunoita ei enää tarvittu ilman vaihtamista varten. Tästä syystä monet ostoskeskukset näyttävät ikkunattomilta, sulkeutuneilta laatikoilta. Koneellisella ilmanvaihdoilla on suuri rooli, missä ja miten ihmiset viettävät vapaa-aikansa.<sup>79</sup> Toinen merkittävä keksintö on rullaporaat. Niillä mahdollistettiin sujuva ihmisten liikkuminen myös kerrosten välillä. Ne mahdollistivat 1900-luvun alussa tavaratalojen tehokkaan käytön.<sup>80</sup> Ostoskeskuksia linkitettiin myös julkisen liikenteen solmukohtiin, jolloin maksimoitiin keskusten saavutettavuus. Esimerkiksi ensimmäistä sellaista ruvettiin suunnittelemaan vuonna 1926 Tokioon ja vuonna 1932 asema nimettiin kyseisen ostoskeskuksen mukaan: *Mitsukoski*

*Mae station*. Jo vuonna 1934 Tokion metrokartta oli käytännössä sarja ostoskeskusten pysäkkejä.<sup>81</sup> Helsingin metrokartasta voidaan huomata Kamppi, Itäkeskus ja REDI. Espoon puolella muun muassa Otaniemen pysäkin Väre on yliopiston tilojen lisäksi ostoskeskus.

Palvelumuotoilu on kykyä ymmärtää kaupungin verkosto, joka palvelee sekä ihmisiä että kaupunkia. Se mikä arkkitehteja itseasiassa saattaa kiehtoa kaupungeissa, on kaupunkien kaupunkijärjestelmien epävarmuus ja epämääräisyys, joka samaan aikaan määrittää kaupunkien monimutkaisuuden. Arkkitehti voi olla silloin pelastava enkeli, joka ohjaa kulkijaa sekä auttaa kaupunkia toiminnallisuuden suhteen. Se saattaa myös olla valta, joka houkuttelee arkkitehteja, sillä arkkitehtuuri myös kontrolloi paljon ihmisiä. Ihmisten liike kaupungeissa on ajan kuluessa havaittavissa ja ajan kuluessa se myös määrittää hyvin paljon paikkojen identiteettejä ja toteutunutta käyttöä.

Paikkojen käytön kontrolloinnissa käytetään paljon kalustoa apuna, joka määrittää mitä paikassa tehdään. Silloin suunnittelija on halunnut viestitää, että tässä paikassa suoritetaan tietynlaista toimintaa ja haluaa vies-

titä sen ihmisille mahdollisimman selkeästi. Samaan aikaan se voi myös ryöstää ihmisiltä mahdollisuuden olla kohteliaan levoton – järjestää mielenosoituksia, kokoonpanoja tai tapahtumia.<sup>82</sup> Esimerkiksi Suvilahti Helsingin Kalasatamassa mahdollistaa täydelliset puitteet erilaisille tapahtumille. Se on määrittelemätöntä tilaa, johon pystytään luomaan joka kerta uudenlainen palvelukokonaisuus, jossa silti sama rakennettu ympäristö on aina suuressa asemassa tapahtumien vetovoimaisuuden sekä saavutettavuutensa suhteen.

Luodaanko siis paikkoja, jossa viivytään ja rentoudutaan kiinteillä rakenteilla? Voiko itseasiassa seinillä olla myös joissakin tilanteissa liikaa valtaa? Vankiloissa vangeille ”paikan vankeus” on filosofi Jeremy Benthanin suunnitteleman Pnoptikonisen modernin vallan perustuvan metaforan mukaan tiukin ja vaikein rikkoo. He ovat sidottuna paikkaan ja heitä estetään liikkumasta. Heidät on suljettu paksujen, tiiviiden ja tarkoin vartioitujen muurien taakse ja heille määrätään sängyt ja sellit. Valta rakentuu liikkumisvälineiden hallinnasta ja siitä aiheutuneesta liikkumisen vapaudesta.<sup>83</sup>

Paikan on mahdollistettava ihmisen päämäärä ja ta-

voite. Ihminen voi odottaa tällaisista paikoita pikaista ja pinnallista toiminnan ja palveluiden sarjaa, joka ei ole yhtään sen pidempi tai syvällisempi kuin ihminen itse haluaa sen olevan. Ostoskeskuksissa liikkumisen täytyy olla vapaata ja jokainen saa hoitaa ostokset niin nopeasti kuin haluavat. Turhat sokkelot ja eksymisen mahdollisuudet ovat poistettava, sillä se aiheuttaa joissakin ihmisissä ihmispaljouden seassa epämiellyttävän tunteen. Silloin arkipäivän ostokset tehdään mieluumin pienemmässä ja yksinkertaisen helpossa paikassa. Aistielämyksiä haetaan kuitenkin useasti ostoskeskusten värikkäistä ja kaleidoskooppimaisesta valikoimasta, joiden avulla rakennetaan ostamiselle ja kuluttamiselle rakennettujen tilojen kiinnostavuus ja vetovoima.<sup>84</sup> Ulkomailla kaupungissa harhailu saatetaan nähdä arvona, mutta turismi ja arjen tarpeet on silloin erotettava ja tunnistettava.

Ihmiset eivät myöskään pidä tilojen liikkeen nopeuttavasta vaikutelmasta. Liikkeen ”hidastamista” pidetään sosiaalisesti toivottavampana.<sup>85</sup> Ihmiset kaipaavat hiljaisia vyöhykkeitä, joihin vetäytyä. Esimerkiksi lentokentät eivät ole enää vain nopeata liikkumista var-

## ”Paikan on mahdollistettava ihmisen päämäärä ja tavoite.”

ten vaan terminaaleissa pystytään tänä päivänä nauttia esimerkiksi hyvinvointikeskuksista, joogatiloista ja gourmetravintoloista. Ne muistuttavat myös paljolti ostoskeskuksia. Näillä keinoilla voidaan luoda rauhallisempi tunnelma, joka ohjaa ihmisiä käyttäytymään paremmin julkisissa tilassa. Lentokenttien ostoskeskusvaikutelma myös yrittää tehostaa ihmisten kuluttamista.

<sup>72</sup> Bauman, Zygmunt. *Notkea Moderni*. s. 128.

<sup>73</sup> Lynch, Kevin. *The Image of the City*.

<sup>74</sup> Norberg-Schulz, Christian. *Genius Loci*. s. 19–20.

<sup>75</sup> Boyer, M. Christine. *A Body of Architecture: The Body in the City – A discourse on cyberscience*. s. 32–33.

<sup>76</sup> Sama. s. 34–36.

<sup>77</sup> Boeri, Stefano & Koolhaas, Rem & Kwinter, Sanford & Tazi, Nadia & Ulrich Obrist, Hans. *Mutations*. s. 174.

<sup>78</sup> <https://www.redi.fi/fi/liikkeet/>. (viitattu 28.4.2019).

<sup>79</sup> Boeri, Stefano & Koolhaas, Rem & Kwinter, Sanford & Tazi, Nadia & Ulrich Obrist, Hans. *Mutations*. s. 125–126.

<sup>80</sup> Sama. s. 136.

<sup>81</sup> Sama. s. 140.

<sup>82</sup> Maak, Niklas. *Living complex*. s. 49.

<sup>83</sup> Bauman, Zygmunt. *Notkea Moderni*. s. 17–18.

<sup>84</sup> Sama. s. 122.

<sup>85</sup> Maak, Niklas. *Living complex*. s. 57–58.

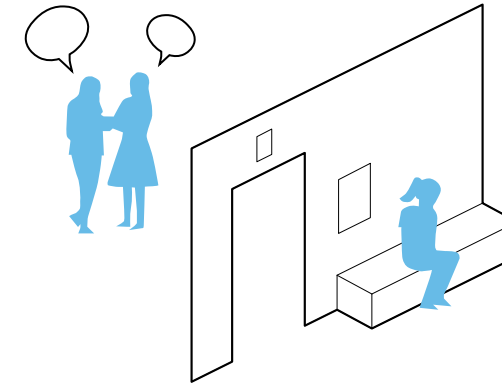
### 2.1.3. Yhteisö



Kuva 10. Yhteisö

Kaupunkilaiselle minäkuvalle tunnen olevani välillä liikkumattomuuden vanki maaseudulla, koska julkista liikennettä ei juuri ole ja etäisyydet ovat suuria. Mutta mikä minua sitten viehättää oikeasti kaupungeissa? Sosiologi Richard Sennettin mukaan kaupunki on *”ihmistien yhteisö, jossa on todennäköistä, että toisilleen vieraat ihmiset kohtaavat.”*<sup>86</sup> (Kuva 10.) Vieraiden ihmisten kohtaaminen kaupungeissa on menneisyydetöntä ja usein myös tulvaisuudetonta. Kohtaamiselta haetaan ainutkertaista mahdollisuutta ilman jatkokertomusta, josta tulee nauttia sen hetken. Tällaiselta kohtaamiselta ei haeta mitään muuta kuin turvaa, että kohtaaminen jää siihen. Kaupunkien urbaani elämä vaatii aivan erityislaatuista taitoa.<sup>87</sup>

Miten siis urbaani ympäristö tarjoaa kohteliaan välinpitämättömälle yksilölle tällaiset olosuhteet? Sosiologi Zygmunt Bauman vastaa tähän kysymykseen. On tarjottava tiloja, joissa ihmiset viihtyvät julkisesti yhdessä ilman yllyttämistä ja painostamista. Heidän sallitaan olemaan vapaasti, ilmaisematta itseään, tunnistamatta syvimpiä tuntojaan tai panematta näytille intiimimpiä ajatuksiaan, haaveitaan tai huoliaan. Kau-



Kuva 11. Avun pyytäjä turvallisessa paikassa.

*”On tarjottava tiloja, joissa ihmiset viihtyvät julkisesti yhdessä ilman yllyttämistä ja painostamista.”*

pungin on oltava asukkaan silmissä yhteinen hyvä, jota ei rajoita yksilölliset tarpeet tai tavoitteet. Urbaani elämä on yhteinen tehtävä, jota ei voi saavuttaa erilaisten yksilöiden pyrkimysten avulla.<sup>88</sup> Esimerkiksi aukiolla ei saa pakoteta ihmistä nousemaan lavalle katseltavaksi tai kouluissa ei saa sijoittaa avun pyytäjiä julkiseen paikkaan tuomittavaksi. (Kuva 11.)

Baumanin mukaan paikkoja, missä ei selkeästi määrity yhteinen tavoite, kutsutaan *”ei-paikoiksi”*. Nämä paikat hyväksyvät sen, että siellä väistämättä vierailee ja viiptyy muukalaisia ja joissa he saattavat viihtyä myös hyvin pitkään. *”Ei-paikka”* yrittää viestittää kaikkensa, että vierailijat olisivat paikalla *”vain fyysisesti”*, niin että sosiaalisesta näkökulmasta ihmiset eivät häiriintyisi ja tunnelma säilyisi ystävällisenä ja turvallisenä. Tällaisissa paikoissa ihmisten erilaisuus tarkoittaa erilaisia tapoja ja odotuksia, joten siellä olemisen on oltava merkityksetöntä sen ajan, jonka he viiptyvät paikassa. *”Ei-paikkoja”* ovat siis tilat, josta puuttuvat identiteetit, suhteiden ja historian symboliset ilmaismet. Tällainen on esimerkiksi lentokenttä tai julkiset liikennevälineet.<sup>89</sup> *”Ei-paikkoja”* on maailma täynnä ja



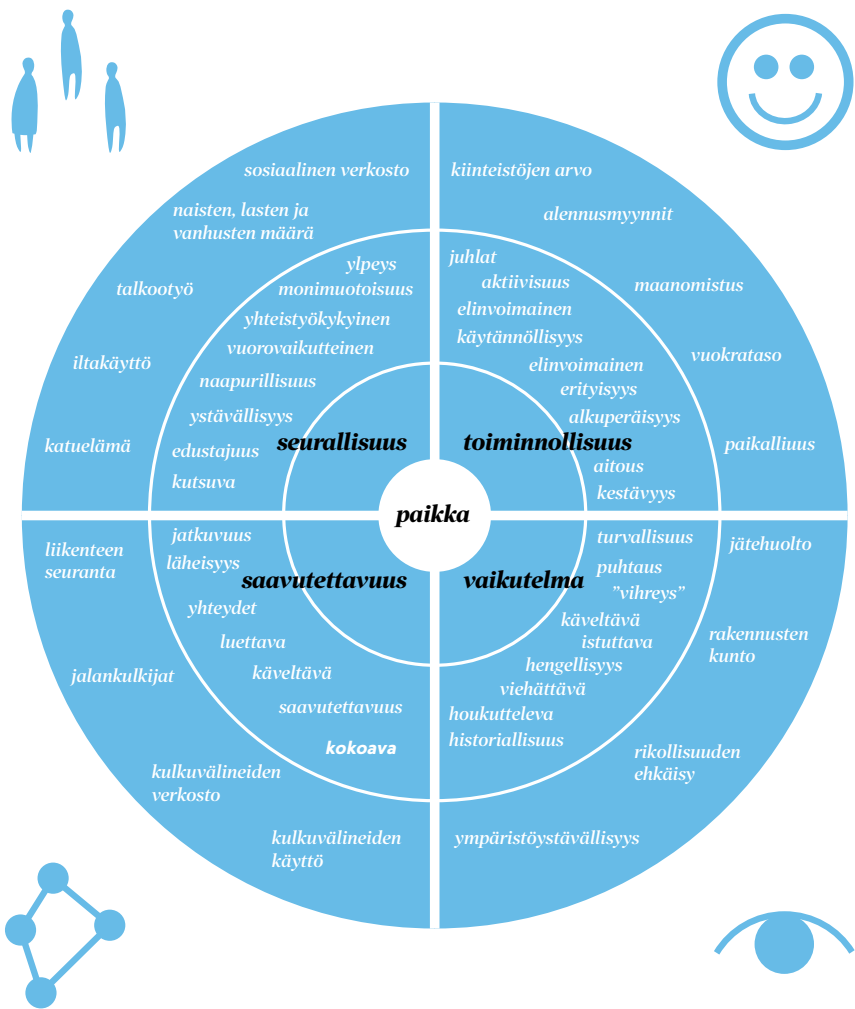
*”On tärkeää, että ihmisille luodaan vapaa tunnelma – mahdollisuus valita, missä haluavat istua. ”*

arkkitehdin on syytä noudattaa Baumanin oppeja sujuvan ja turvallisen ympäristön toteutumiseksi.

Vuonna 1969 arkkitehti Cedric Price, kirjailija Paul Barker, arkkitehtuurin kriitikko Reyner Banham ja kaupunkisuunnittelija Peter Hall julkaisivat artikkelin: *Non-Plan: an experiment in freedom* lehdessä nimeltään *New Society*. Artikkelin ajatus syntyi keskustelusta kaupunkisuunnittelun strategioista, jotka aiheuttivat heidän mielestään huonoa kaupunkia. He pohtivat, mitä tapahtuisi, jos vapautettaisiin suunnittelu järjestelmällisyydestä. Cedric Price ei nähnyt sen hetkisiä kaupunkeja yhtenäisenä rakenteena vaan hän ajatteli jo silloin, että yhteiskuntarakenne muuttuu jatkuvasti. Hän tuki näin ollen ajatusta ”ennakoivasta arkkitehdistä” prosessissa, missä yleisö voisi määrittää, hallita ja muokata omaa ympäristöään.<sup>90</sup> Artikkeliki-teyttää ajan vallitsevan ongelman näin: *”Mikään talo ei voi olla julkinen tila (commonplace) sillä tavalla, että paikat vain ovat julkisia tiloja: jokainen projekti on punnittava, suunniteltava, hyväksyttävä, ja vasta sitten rakennettu, ja vasta sitten pohdittu, voiko se olla yleinen tila ollenkaan.”*<sup>91</sup> Kontrollin vapauttaminen yhteisölle

tarkoittaa epävarmaa lopputulemaa ja siihen tarvitaan rohkeutta ja luottoa ihmisiin.

PPS eli *Project for Public Places* on voittoa tavoittelematon suunnittelun, muotoilun ja kouluttamisen organisaatio, joka on omistautunut auttamaan ihmisiä luomaan ja pitämään yllä julkisia tiloja, jotka rakentavat vahvempaa yhteisöä. Se perustettiin vuonna 1975, jonka ajatusmaailma juontaa juurensa William H. Whiten kirjasta *The Social Life of Small Urban Spaces*. He käyttävät termiä *Placemaking*, joka tarkoittaa muun muassa osallistavaa suunnittelua, jossa keskittään yhteisön yhteisten arvojen maksimoimiseen. Se korostaa luoviin toiminnallisiin kuvioihin, kulttuuriin ja yhteisöllisiin identiteetteihin, mitkä määrittävät paikan ja tukevat jatkuvaa paikan kehitystä. Termi sai vaikutteensa 1960-luvulta, kun PPS:n mentorit Jane Jacobs ja William H. White esittivät urauurtavia ajatuksia kaupunkien suunnittelusta ihmisille eikä esimerkiksi vain autoille ja ostoskeskuksille. He keskittyivät elävien ja kutsuvien lähiöiden yhteiskunnalliseen ja kulttuuriseen merkitykseen: Jacobs kannusti kansalaisia ottamaan paikat omakseen ja H. White taas esitteli



Kuva 12. Yksinkertaistettu kaavio PPS:n kehittämästä kaaviosta, (sisältä ulos: avainsanat, abstraktit, mitattavat)

**”...onnistuneeseen paikkaan tarvitaan juhlia, yhteiskunnallista ja taloudellista vuorovaikutusta, ystävien kohtaamista ja kulttuurien sekoittumista.”**

keskeisiä elinvoimaiseen sosiaaliseen julkiseen tilaan vaikuttavia tekijöitä.<sup>92</sup>

PPS:n mukaan onnistuneeseen paikkaan tarvitaan juhlia, yhteiskunnallista ja taloudellista vuorovaikutusta, ystävien kohtaamista ja kulttuurien sekoittumista. Hyvä tunnelma, ilmapiiri, paikassa tekee siitä onnistuneen ja mukavan. Mukavuus sisältää niin turvallisuuden, puhtauden kuin istumapaikkojenkin saatavuuden. On tärkeää, että ihmisille luodaan vapaa tunnelma – mahdollisuus valita, missä haluavat istua. PPS kehitti paikannuskaavion työkaluksi, joka auttaa ihmisiä arvioimaan mitä tahansa paikkaa, hyvää tai huonoa. (Kuva 12.) Paikkaa voidaan arvioida esimerkiksi kadun kulmalta, leikkipaikalta tai aukiolta kyseisen kaavion avulla.<sup>93</sup>

Maaliskuussa 2019 kävin kuuntelemassa Oodissa paneelikeskustelua. Aihe sinänsä oli todella kiinnostavaa, mutta huomasin innostuvani enemmän kahdesta, huono-osaisesta kaverista. Oodin 3. kerroksen avoimet esiintymisalueet toivottivat kaikki tervetulleiksi. Myös tämä kaksikko toivotettiin loppujen lopuksi kuuntelemaan keskustelua, vaikka heidän huomiota herättävä

käytös häiritsi. He käyttäytyivät kuin lapset, joita sai vähän väliin opettaa käyttäytymään. Mutta sen sijaan että itse olisin häiriintynyt, ymmärsinkin nyt, miksi Oodi on ainakin osaksi mielestäni sosiaalinen innovaatio. Se todella toivottaa tervetulleeksi kaikki tilojen ja paikkojen avoimuudellaan. Ennen kaikkea se myös vähitellen opettaa ja kehittää ihmisiä olemaan ”ei-paikoissa” kohteliaan välinpitämättömiä.

<sup>86</sup> Sennet, Richard. *The Fall of Public Man – On the Social Psychology of Capitalism*. s. 39

<sup>87</sup> Bauman, Zygmunt. *Notkea Moderni*. s. 116.

<sup>88</sup> Sama. s. 116.

<sup>89</sup> Sama. s. 125–126.

<sup>90</sup> *Non-Plan*. [www.citymovement.wordpress.com](http://www.citymovement.wordpress.com). (viitattu 28.4.2019).

<sup>91</sup> Banham, Reyner & Barker, Paul & Hall, Peter & Price, Cedric. *Non-plan: An experiment in Freedom*. s. 435

<sup>92</sup> *What is Placemaking*. [www.pps.org](http://www.pps.org). (viitattu 28.4.2019).

<sup>93</sup> *What Makes a Successful Place*. [www.pps.org](http://www.pps.org). (viitattu 28.4.2019).

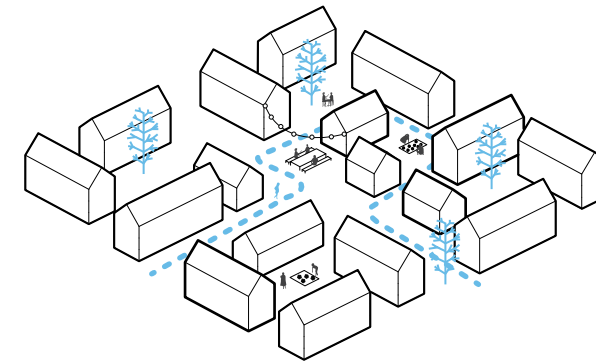
## 2.1.4. Tunnelma

Miksi arkkitehtien on pelattava erilaisten tunnelmien kanssa? Tunnelmien avulla ennen kaikkea arkkitehti voi kontrolloida edellä mainittujen ajatusten mukaan ihmisen käyttäytymistä, jolla taas on suora yhteys taloudellisiin tavoitteisiin. Sosiaalisten hierarkioiden poistamiseksi ranskalainen arkkitehtiryhmä *The Situationists* pyrki luomaan ihmisten yhteenkuuluvuuden olotiloja, joissa elämä itsessään oli taideteos. Arkkitehtuurin tarkoitus on luoda puitteet tällaisille olosuhteille.<sup>94</sup> Yhteisöllisyyttä ja itseasiassa myös taloudellista etuutta voidaan ylistää arkkitehtuurin keinoin. Hyvänä esimerkkinä tällaisesta on japanilaisen arkkitehdin Ryue Nishizawan suunnittelema *Moriyama House*, jonka olen valinnut yhdeksi tapaustutkimuksekseni. (kts. s. 72).

Arkkitehtuurin välittämä ilmapiiri tarkoittaa nimenomaan ympäristön luomaa tunnelmaa. Kun ilmapiiri ottaa vallan, ympäristön rakenteen ja sisällön erottaminen muuttuu toissijaiseksi. Moni arkkitehti ei ole ottanut ilmapiiriä yhtä vakavasti kuin 1960-luvulla aloittanut edellä mainittu Situationists tai brittiläinen ”high-tech” arkkitehtiryhmä *Archigram*.<sup>95</sup> *The Situa-*

*tionist* – liikkeen tavoitteena oli poistaa kapitalismi arjen mullistamisen avulla. Sen sijaan, että keskityttäisiin perinteisiin taloudellisiin ja yhteiskunnallisiin muutoksiin, he väittivät, että vallankumous tapahtuisi jokapäiväisessä elämässä. Yksi heidän kehittämistään ajatuksistaan oli ranskalaisesta sanasta *dérive* (suom. ajelehtiminen, vaeltelu). Se tarkoitti heille kävelemistä kaupungilla tutustumassa ja tallentamassa sen houkuttelevia tunnelmia. (Kuva 13.) He käyttivät keräämäänsä dataa uudentyypin kaupungin kehittämisessä, missä spontaanisuus ja mielikuvitus voittavat tilojen rationaalisuuden. He suunnittelivat tilanteita, jotka tuottivat erilaisia tunnelmia.<sup>96</sup> Archigram taas tuotti paljon ideoita ja piirustuksia, jotka kuvasivat fantasiaa sekä optimistista ja hauskaa tulevaisuutta.<sup>97</sup> Heidän arkkitehtuurin tyyppillinen piirre oli myös ennennäkemätön muuntojoustavuus, joka oli valmiina vastaamaan ihmisten erilaisiin vaatimuksiin. Tällaisia olivat esimerkiksi ”*Drive-in Housing*” ja ”*CraterCity & Hedgerow Village*”.<sup>98</sup> Esimerkiksi robottiparkin voisi ajatella saaneensa vaikutteensa Drive-in Housing projektista.

Entä miten luodaan parhaat mahdolliset edellytyk-



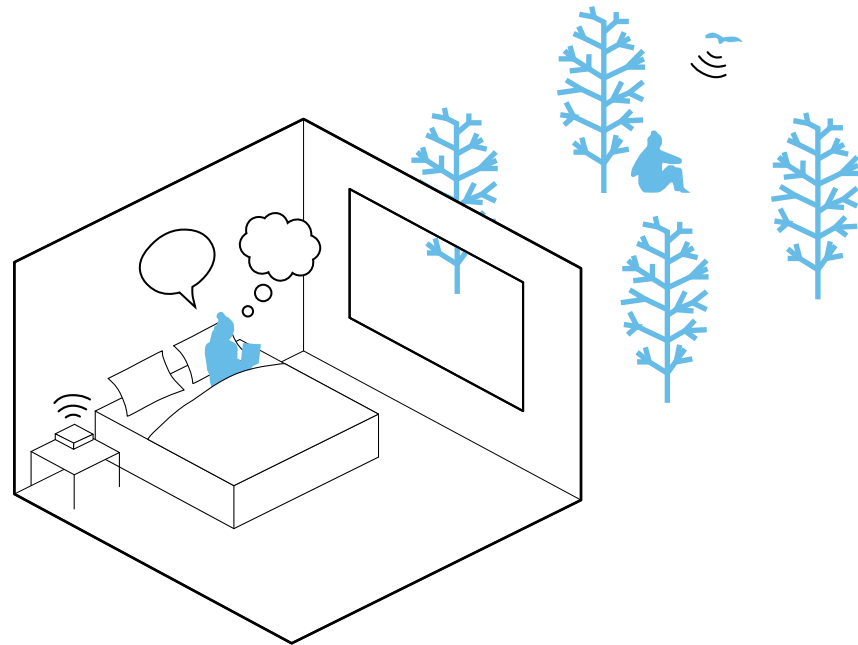
Kuva 13. *dérive*, vaeltelua ympäristössä

**”Kun ilmapiiri ottaa vallan, ympäristön rakenteen ja sisällön erottaminen muuttuu toissijaiseksi.”**

set turvallisuuden tunteelle? Teknologia, esimerkiksi turvakamerat, valvovat samaan aikaan ihmisten turvallisuutta, mutta mitä itseasiassa kehittynyt teknologia on meissä ihmisessä aiheuttanut? No ainakin sen, että maailma on koko ajan läsnä. Muun muassa kännykät ja tietokoneet ihmisten mukana voivat pitää myös työt ja muut ihmiset koko ajan mukana. Makuuhuoneet eivät tunnu olevan enää pelkästään rentoutumista varten vaan myös työskentelyä varten. (Kuva 14.) Kun ihminen siirtyy makuuhuoneestaan esimerkiksi urheilukerhonsa joogatunnille, kumpi on tässä skenaariossa silloin enemmän yksityistä? Kumpi paikka on rentoutumista varten? Miten yksityisyyden ja tästä seuraten myös julkisuuden käsityksen muuttuminen näkyy arkkitehtuurissa?

Uudet teknologiaviestintävälineet ja sosiaaliset tilanteet ovat mielestäni muuttaneet yksityisen tilan käsitettä aivan samalla tavalla kuin television ilmaantuminen siirsi perhe-elämän keittiöstä ruokailemaan olohuoneen puolelle, jossa ihmiset saattavat istua nyt vierekkäin katsoen samaan suuntaan.

Filosofi Raymond Geuss väittää kuitenkin että ei



Kuva 14. Työpaikkana makuuhuone

**”Makuuhuoneet eivät tunnu olevan enää pelkästään rentoutumista varten vaan myös työskentelyä varten.”**

ole sellaisia asioita kuin julkinen ja yksityinen tila. Sen sijaan meidän on kysyttävä, mihin käyttötarkoitukseen jokin asia oikeasti on tarkoitettu ja miksi se on merkityksellinen kokonaisuuden suhteen?<sup>99</sup> Miksi suunnitellamme suljetun korttelin avoimen sijaan? Ai siksi koska täytyy olla selkeästi määritelty mikä on yksityistä, puolijulkista tai julkista tilaa? Mitä ne oikeasti tarkoittavat esimerkiksi arvon muodostumisen suhteen? Muotoiluajattelu niin kuin arkkitehtuuri suunnittelu on kontekstisidonnaista, joten kuuluu miettiä miten arkkitehti luo arkkitehtuuria ja ympäristöä palvelemaan ihmisten toimintaa parhaalla mahdollisella tavalla. Esimerkiksi nykynuorison käsitys yksityisyydestä ei ole samanlainen kuin ennen. Julkisuus sosiaalisessa mediassa eli digitaalisessa ympäristössä tuntuu olevan kuin huumetta nuorille. Oman tilin seuraajia kerätään, kuin viimeistä päivään.

Termi yksityinen tulee latinan sanasta *privare*, joka tarkoittaa verbiä ryöstää. Toisin sanoen yksityisyyden määritelmä juontaa juurensa siitä, että on tarvetta puolustautua joltakin.<sup>100</sup> Labyrintin tarkoituksena tulee Keskiajalta, jolloin labyrintti toimi kaupungin tai

kylän puolustusmekanismi.<sup>101</sup> Myös omakohtaisesti ajattelen, että joillekin ihmisille on tärkeää suojella omaisuuttaan, omaa tonttiaan. Mutta jos omistamisen ei katsota tulevaisuudessa olevan enää itseisarvo, onko suojelemiselle enää tarvetta? Toisaalta on alueita, joissa ihmiset eivät vain kunnioita yhtään ihmisten rauhaa ja saattavat jopa käyttäytyä hyvinkin asiattomasti. Joten niin kauan kuin ihmiset eivät osaa käyttäytyä, niin kauan tarvitaan suljettuja korttelirakenteita.

<sup>94</sup> Maak, Niklas. *Living complex*. s. 182–183.

<sup>95</sup> Ahlava, Antti. *Architecture in Consumer Society*. s. 49.

<sup>96</sup> The Editors of Encyclopaedia Britannica. *Situationist International – international organization*. [www.britannica.com](http://www.britannica.com). (viitattu 28.4.2019).

<sup>97</sup> Parnell, Steven. *The Archigram Archives go digital*. [www.architectsjournal.co](http://www.architectsjournal.co). (viitattu 28.4.2019).

<sup>98</sup> Ahlava, Antti. *Architecture in Consumer Society*. s. 81.

<sup>99</sup> Maak, Niklas. *Living complex*. s. 164.

<sup>100</sup> Sama. s. 166–170.

<sup>101</sup> Sheng, Qiang. *A Body of Architecture: Urban Labyrinth – Rebuilding everything life in Beijing's Baofang Hutong district*. s. 279.

## 2.2. Tapaustudkimukset

### 2.2.1. Yona Friedman: La Ville Spatiale

Ranskalaisen arkkitehdin Yona Friedmanin (1923–) mielestä kaupungit noudattavat suunnitelmia vähemmän kuin rakennukset, vaikka Friedmanin ajattellessa myös, etteivät rakennukset varsinaisesti noudata myöskään. Kyse on ihmisten kyvystä muokkaa ympäristöä päivittäin käyttäytymisensä mukaan.<sup>102</sup> Valitsin Yona Friedmanin yhdeksi tapausanalyysiksi, koska hänellä on mielestäni kyky pukea sanoiksi ja kuviksi, miten hän näki sen ajan tulevaisuuden yhdyskunnan.

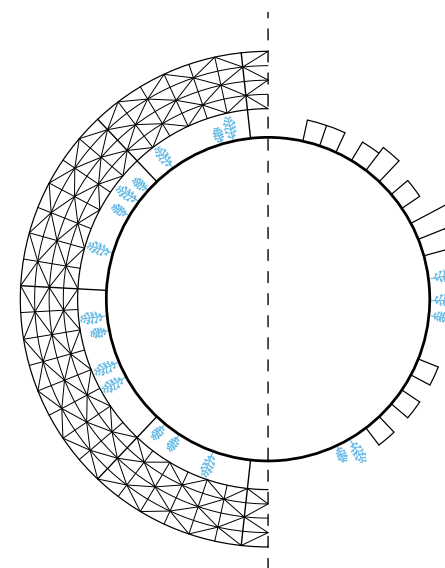
Hän jakoi muun muassa kaupunkien tulevaisuuden kehitystyön 10 periaatteeseen vuoden 1959 manifestissaan ja tuntuu, että ne edelleen ovat hyvin paikansa pitäviä numeerisia lukuja huomioon ottamatta: 1. Virkistyskeskukset. Muut toiminnot ovat enemmistään määrin automatisoituja. 2. Uuden yhteiskunnan tulee antaa rauhassa syntyä. Suunnittelija ei saa estää tätä. 3. Kaupungin maatalous on sosiaalinen välttämättömyys. 4. Hyvä ilmasto on taattava kaupunkeihin. 5. Rakennusten on oltava teollisessa mittakaavassa. 6. Uuden kaupungin tulisi olla olemassa olevan kaupungin tehostamista. 7. Kolmiulotteinen kaupunkisuunnittelu mahdollistaa myös eri kaupunginosien rinnakkaiselon. 8. Rakennusten tulee

olla luurankoja, jotka voidaan täyttää uudelleen. 9. Kolmen miljoonan asukkaan kaupunki edustaa empiiristä optimia, joka siis perustuu hänen havaintoon, että 3 miljoonan asukkaan kaupungit ovat yleensä liian maakunnallisia ja yli 3 miljoonan asukkaan kaupungit ovat liian suuria. 10. Euroopan koko väestö tulee asumaan 120 kolmen miljoonan asukkaan kaupungissa. Continent City (kuva 15.) on hänen luoma konsepti siitä, että Euroopan verkosto tulee tulevaisuudessa olemaan kuin yhden suuren kaupungin verkosto,<sup>103</sup> mikä tienkin luo yksittäisille kaupungeille painetta luoda edellytykset olla mukana tässä visiossa. Tämän kyseisen vision voisi nähdä hyvin vahvana todellisuutena tänä päivänä, kun mietitään rautatieliikennettä esimerkiksi Helsinki-Talinn tai pienemmässä mittakaavassa Oulu-Haaparanta välillä.

Yona Friedmanin edellä mainittua manifestia nimeltään *Architecture Mobile* pidetään hänen ehdottomasti tunnetuimpina teoksena, joka paljasti myös hänen yhden kunnianhimoisimmista hankkeista nimeltään *La Ville Spatiale* (1958–1962) (kuva 16.). Se oli ennen kaikkea utopia, joka kierrätti nykyisten



Kuva 15. Continent City



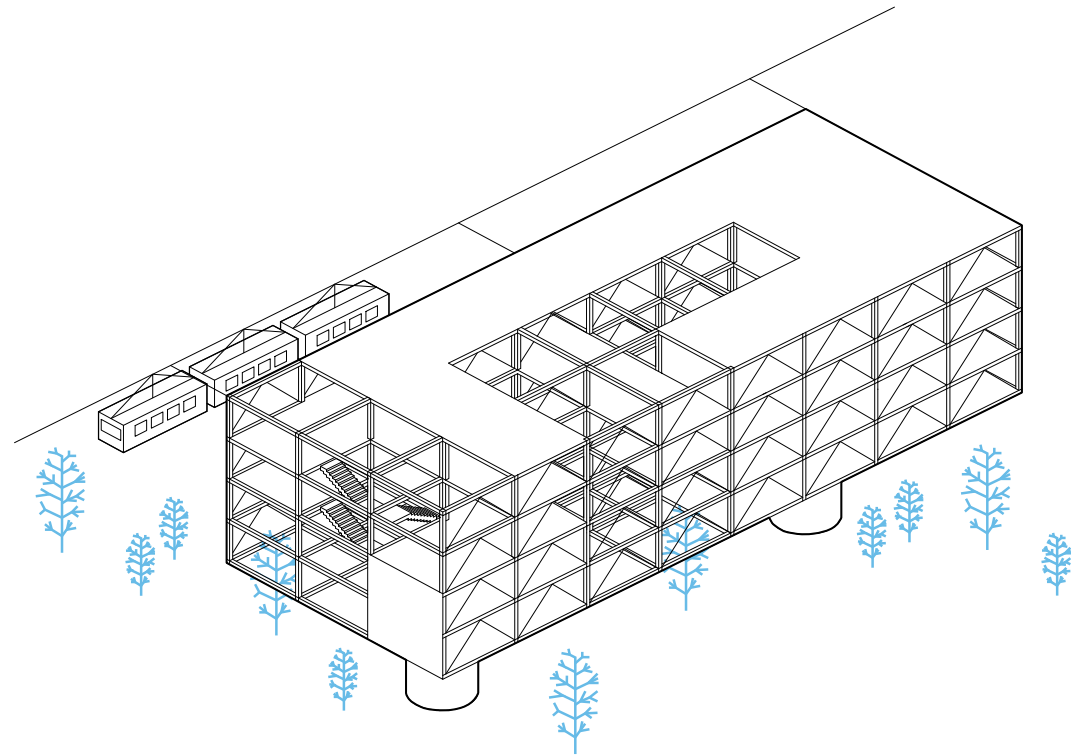
Kuva 16. La Ville Spatiale visio

**”Vihreä tila on viihtyvyyden ja ilmanlaadun kannalta erittäin tärkeää, mutta tosi kallista, koska usein vihreä tila nähdään käyttämättömänä tilana.”**

kaupunkien suurakenteita tarjoten kansalaisille mahdollisuuden elää täysin joustavasti.<sup>104</sup> Friedman arvioi, että vapaa-ajan lisääntyminen muuttaa yhteiskuntaa ja vaatii näin ollen uudenlaista arkkitehtuuria.<sup>105</sup>

Friedman on tietoinen siitä, että demokraattisuus on toteuttavuuden rajoitus. Hän on tehnyt laajamittaisen tutkimuksen yhteiskunnallisen viestinnän ongelmista ja on sitä mieltä, että osallistuvalla ryhmällä on kriittinen maksimikoko. Jos se on liian suuri, ryhmän viesti helposti vääristyy. Myös yksilön käyttäytymisen ennalta arvaamattomuus on merkittävää.<sup>106</sup>

Hän vertaa La Ville Spatiale visiossaan tilanteeseen, millä tavalla ihmiset kuluttavat tällä hetkellä maanpintaa. Vision rakenne koostuu kolmitukisista tuista ja käsittää neljä kerrosta korotettuna maasta. Tukipisteissä on hissit ja ylhäällä kulkee kaapeleilla toimiva metro. Sen muotoa voidaan esimerkiksi terassoida, mutta ennen kaikkea auringon on läpäistävä osittain kerrokset, jotta maanpinnan kasvillisuus saa valoa. (kuva 17.) Vihreä tila on viihtyvyyden ja ilmanlaadun kannalta erittäin tärkeää, mutta tosi kallista, koska usein vihreä tila nähdään käyttämättömänä tilana. La Ville Spati-



Kuva 17. La Ville Spatiale

**”Friedman arvioi, että vapaa-ajan lisääntyminen muuttaa yhteiskuntaa ja vaatii näin ollen uudenlaista arkkitehtuuria.”**

alen periaatteita noudattaen voidaan sisällyttää vihreys. Vehreyttä voidaan myös sisällyttää rakennukseen, jolloin lämpötilaa säädetään talvella lisäämällä lasilevyjä kasvihuoneen tyylisesti.<sup>107</sup> Näen, että hanke voisi olla tänä päivänä yhdenlainen optimistinen strategia väestönkasvun aiheuttamien ongelmien ratkaisemiseksi.

Friedmanin nosti käyttäjän arkkitehdin ja rakennuttajan yläpuolelle, joka tietysti viittaa palvelumuo-  
toilun tärkeimpään piirteeseen. 1970-luvun puolivälistä 1980-luvun loppuun hän kehitti joukon käsikirjoja itsenäisestä rakentamisesta ammattitaidottomille työntekijöille Intiassa, ja eri Afrikan ja Etelä-Amerikan maissa. Hän kehitti yhteistyössä UNESCO:n ja YK:n kanssa kielen, joka auttoi kommunikoimaan asioista kuten paikallisten materiaalin käytöstä, vesihuollosta ja infrastruktuurista elintarvikepolitiikan suhteen. Friedman toimi siis laajalla arkkitehtuurin kentällä, johon sisältyi niin nykytaide, sosiologia, taloustiede kuin tietojärjestelmätkin. Hän painotti ennen kaikkea yhteiskunnan arvaamattomuutta.<sup>108</sup>

<sup>102</sup> Hughes, Jonathan & Sadler, Simon. *Non-Plan*. s. 113.

<sup>103</sup> *Continent City*. [www.yona.fiedman.nl](http://www.yona.fiedman.nl). (viitattu 28.4.2019).

<sup>104</sup> Arellano, Mónica. *A Selection of the Most Representative Drawings by Yona Friedman*. [www.archdaily.com](http://www.archdaily.com). (viitattu 28.4.2019).

<sup>105</sup> Yona Friedman. [www.spatialagency.net](http://www.spatialagency.net). (viitattu 28.4.2019).

<sup>106</sup> *Self-planning*. [www.yona.fiedman.nl](http://www.yona.fiedman.nl). (viitattu 28.4.2019).

<sup>107</sup> Sama. (viitattu 28.4.2019).

<sup>108</sup> Yona Friedman. [www.spatialagency.net](http://www.spatialagency.net). (viitattu 28.4.2019).



## 2.2.2. Cedric Price: Fun Palace (1961)



Kuva 18. 1960-luvun Lontoon vapaa-ajan ongelma

Cedric Price (1934–2003) oli yksi 1900-luvun tärkeimmistä arkkitehtuurin visionääreistä. Hän muun muassa tutki, miten teknologia voisi tehdä arkkitehtuurista älykkään, niin että se palvelisi ihmisten muuttuvia tarpeita. Fun Palace oli yksi Pricen vaikuttavimmista projekteista. Sen inspiroimana on syntynyt muun muassa *The Centre Pompidou*,<sup>109</sup> minkä vuoksi halusin molemmista tehdä tarkemman tapausanalyysin. (kts. s. 68) Fun Palacen ihastuttaa rationaalisuudellaan, mutta samaan aikaan myös sosiaalisena innovaationa korostaen sen yhteiskuntaa palvelevaa ominaisuutta. Se on esimerkillinen tapaus kuinka arkkitehti yhdessä toisen alan asiantuntijan kanssa luo yhteisen vision innovatiivisesta rakennuksesta. Lisäksi se korostaa ajan ilmiötä, kybernetiikkaa.

1960-luvulla Lontoossa vapaa-ajasta oli tullut merkittävä poliittinen, taloudellinen ja sosiaalinen ongelma. (Kuva 18.) Vaadittiin, että kansalaisten keskittyminen vapaa-ajalla rikollisuuteen, alkoholismiin ja poliittisiin mielenosoituksiin siirrettäisiin rakentavaan ja tuottavampaan ajankäyttöön. Fun Palace projektista tuli sosiaalinen kokeilu, joka avaisi kansalle uudet

kokemukset ja mahdollisuudet elämän mittaiselle oppimiselle sekä tutkimiselle.<sup>110</sup> Tämä voidaan ajatella olevan kaupunkimuotoilua, koska se olisi vaikuttanut vahvasti koko kaupunkiin ja ollut kaupunkilaisten kohtaamispaikka, olohuone. Paikka, jossa harjoitellaan kohteliasta välinpitämättömyyttä sekä kehitetään luovuutta ja oppimista.

Toisen maailman sodan jälkeen kybernetiikan vahvan nousun jälkeen elämää ei enää pidetty transendenttisena eli ratkaisemattomana mysteerinä vaan sellaisena, joka voitaisiin kartoittaa ja kopioida.<sup>111</sup> Kybernetiikka on Norbert Weinerin (1894–1964) keksimä termi kommunikaation tutkimuksen ja informaation manipuloinnin tarpeisiin itseään hallitsevissa systeemeissä ja kontrollointijärjestelmissä kuten koneissa ja elävissä organismeissa. Se liittyy kommunikaatioteoriaan ja biologiaan. Sen populaari käsitys tarkoittaa inhimillisen tietojenkäsittelyn simulaatiota sekä digitaalisen tietokoneen sääteviä funktioita.<sup>112</sup> Tutkimuslähtökohtana tutkitaan yleensä, miten järjestelmä aistii signaaleja ja miten eri toimijat saavat tarvitsemansa informaation omien päämääriensä saa-

vuttamiseksi.<sup>113</sup>

Fun Palace ei ollut rakennus sen yksinkertaisessa määritelmässään, mutta sen sijaan se oli sosiaalinen, vuorovaikuttava, kone, joka muokkaantui radikaalisti kulttuuristen ja sosiaalisten olosuhteiden mukaan. Tämän merkittävän innovatiivisen vapaa-ajan keskuksen takana oli vahvasti myös avantgarde teatterin tuottaja Joan Littlewood. Hänen visionsa oli dynaaminen ja vuorovaikuttava teatteri, joka tarjoaa ohjelmoitavan viitekehyksen, mihin Price, arkkitehtina, kehittäjä ja määrittäjä hänen visionsa. Fun Palacen idea oli tarjota kansalaisille pakopaikka arjesta ja korostaa oppimista ja luovuutta.<sup>114</sup> Fun Palacen ajateltu sijainti Lontoossa vaihteli, mutta visioon kuului, että voit saapua ja lähteä millä tahansa kulkuneuvolla tai sitten voit vain ihastella sitä ohi kulkiessasi. Informaatiotaulut kertoisivat, mitä rakennuksessa sillä hetkellä tapahtuu tai tulisi tapahtumaan. Fun Palacen vierailija voisi myös päättää itse mitä haluaisi tehdä – nikkaroida, esiintyä, pelata, maalata jne.<sup>115</sup> (Kuva 19) Fun Palacen vision taustalla ei ollut siis ainoastaan arkkitehti vaan myös teatteriohjaaja. Molemmat toivat syvyyttä Fun Palacen

*”1960-luvulla Lontoossa vapaa-ajasta oli tullut merkittävä poliittinen, taloudellinen ja sosiaalinen ongelma.”*

**”Fun Palacea ei luotu kehittyneen tekniikan inspiroimana vaan ennen kaikkea se palveli ihmisten tarpeita.”**

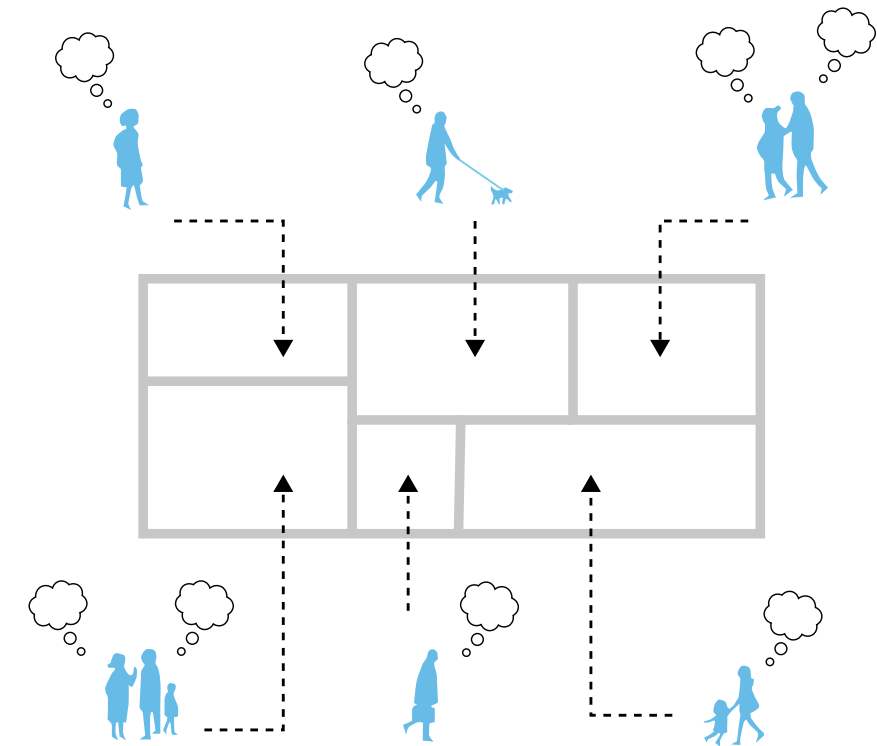
palvelumuotoiluun.

Kun Price ja Littlewood tajusivat vähitellen, että rakennus on muuttumassa todelliseksi, he tarvitsivat lisäapua, lisää tietoa. Insinööri Frank Newbyn tarkemmin määritelty suunnitelma koostui ruudukosta, joka määritteli raamit tiloille, missä määrin rakennus oli muokattavissa. Se tarjosi samaan aikaan stabiiliisuutta sekä ohjelmoitavaa joustavuutta. Fun Palacen suunnitelma ei ollut tavanomainen diagrammi tiloista, mutta lähempänä tietokoneohjelmoinnin ymmärtämistä, jolloin se koostui toimintojen algoritmeista ja loogisista yhdyskäytävistä, joita kontrolloitiin ajallisina prosesseina virtuaalisessa koneistossa.<sup>116</sup> Gordon Paskin mukaan tulo suunnittelutyöhön oli merkittävä askel. Hän oli kybertekniikan asiantuntija, joka otti vaikutteensa muun muassa Norbert Weineriltä. Hän uskoi, että kybertekniikan avulla arkkitehti pystyy ottamaan roolia sosiaalisena insinöörinä (*social engineer*). Pask uskoi, että kansalaisia palvellaan ja samaan aikaan kontrolloidaan, jonka takia Fun Palacen alkuperäisten aktiviteettien määrä väheni ja ne muuttuivat systemaattisemmiksi. Näin ihmisten käyttäytymisestä saa-

taisiin paremmin kerättyä dataa. Datan avulla pystytäisiin kontrolloimaan, milloin tarvitaan esimerkiksi isompia ja milloin pienempiä tiloja. Tämän mahdollistivat muun muassa siirrettävät seinät.<sup>117</sup> Toisin sanoen muuntojoustavuus oli yksi Fun Palacen erityisimmistä piirteistä. Niiden avulla rakennus pyrki palvelemaan käyttäjiinsä mahdollisimman monipuolisesti. (Kuva 19.)

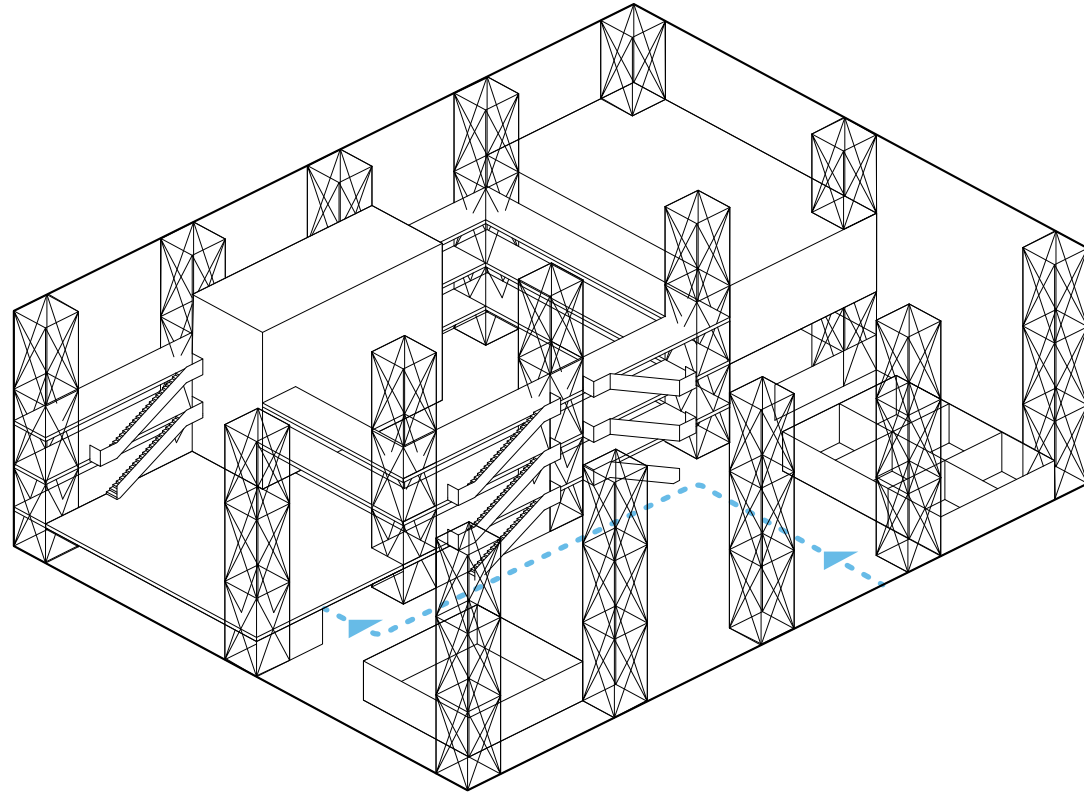
Fun Palace kiinnitti erityistä huomiota rakennuksessa liikkumiseen. Sen piti olla mahdollisimman helppoa. Informaatiopylväät ehdottivat reittejä paikasta toiseen, joiden avulla pystyi seuraamaan merkittyjä polkuja. (Kuva 20.) Näitä informaatiopylväitä voidaan ehkä pitää esi-isinä nykyisille karttapalveluille. Kaikesta tästä tekniikasta huolimatta, Price halusi vielä viimeisillä elinpäivinä korostaa, että Fun Palacea ei luotu kehittyneen tekniikan inspiroimana vaan ennen kaikkea se palveli ihmisten tarpeita. Fun Palacea ei valitettavasti koskaan rakennettu, koska Lontoon paikallishallinnon byrokratia esti toteutuksen.<sup>118</sup>

Rem Koolhaas on ottanut vaikutteita Pricen töistä. Hänen toimistonsa OMA tunnetaan inspiroivista toi-



Kuva 19. Fun Palace toiminnallinen kaavio





Kuva 20. Fun Palace

**”Fun Palace projektista tuli sosiaalinen kokeilu, joka avaisi kansalle uudet kokeemukset ja mahdollisuudet elämän mitataiselle oppimiselle sekä tutkimiselle.”**

minnallisista diagrammeista. Toimittaja Lynne Cookie keskusteli Koolhaasin kanssa vuonna 2004, jolloin Koolhaas kommentoi Pricea näin: *”Cedric Price teki uskomattomia asioita. Hän oli ideologi, mutta ei teoreetikko. Yleisesti ottaen olen hyvin epäileväinen, että on edes mahdollista olla teoreettinen arkkitehtuurissa, koska ei ole olemassa teoriaa. On olemassa ennakkotapauksia, ohjeita ja liikkeitä, jotka luovat muotoja: on erittäin tärkeää erottaa se teoriasta. Pricessa mielenkiintoisinta on se, että vaikka hän oli tietyllä tavalla nostalginen ja konservatiivinen arkkitehtuurin suhteen, hänen radikaalinen ja innovatiivinen panoksensa oli viime kädessä hänen armoton ja loputon arkkitehtuurin väitteiden kyseenalaistaminen. Hän oli skeptikko, joka kidutti konservatiivista kurinalaisuutta.”*<sup>119</sup>

<sup>109</sup> Glynn, Ruairi. *Fun Palace – Cedric Price*. [www.interactivearchitecture.org](http://www.interactivearchitecture.org). (viitattu 28.4.2019).

<sup>108</sup> Mathews, Stanley. *The Fun Palace: Cedric Price’s experiment in architecture and technology*. Vol 3. no 2. s. 77.

<sup>111</sup> Antonelli, Paola & Apraxine, Pierre & Di Carlo, Tina & Cline, Bevin & Deyong, Sarah & De Michelis, Marco & Riley, Terence. *The Changing of the Avant-garde*. s. 26.

<sup>112</sup> *Kybernetiikka*. [www.tieteentermipankki.fi](http://www.tieteentermipankki.fi). (viitattu 28.4.2019).

<sup>113</sup> Konstenius, Reetta. *Kyselyistä kybernetiikkaan*. [www.julkkari.fi](http://www.julkkari.fi). (viitattu 28.4.2019).

<sup>114</sup> Mathews, Stanley. *The Fun Palace: Cedric Price’s experiment in architecture and technology*. Vol 3. no 2. s. 73.

<sup>115</sup> Hughes, Jonathan & Sadler, Simon. *Non-Plan*. s. 23.

<sup>116</sup> Mathews, Stanley. *The Fun Palace: Cedric Price’s experiment in architecture and technology*. Vol 3. no 2. s. 80–83.

<sup>117</sup> Sama. s. 83–86.

<sup>118</sup> Sama. s. 89–91.

<sup>119</sup> *Architecture and the Sixties: still radical after all these years*. [www.tate.org.uk](http://www.tate.org.uk). (viitattu 28.4.2019).

### 2.2.3. Ron Herron: Walking city (1965)

Valitsin arkkitehti Ron Herronin (1930–1994) työn *Walking City* yhdeksi tapaustutkimukseksi, koska se herätti pelottavia ajatuksia tulevaisuudesta. Kävelevä kaupunkikoneisto esiintyy Herronin piirustuksissa kuin pelastuksena ihmisille ympäristön lopullisen tuhoutumisen jälkeen. Lisäksi Tarantinon ja Archigramin tekemä video vahvisti lopullisesti näkemykseni ja tarve selvittää projektista vahvistui.

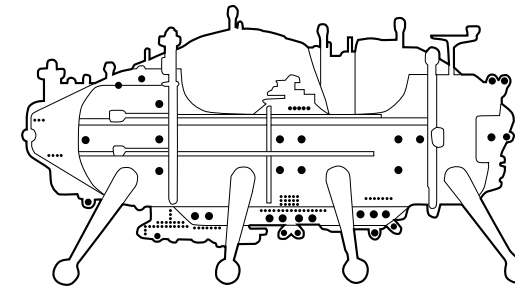
Ron Herron oli yksi Archigramin perustajajäsenistä. Archigram oli vaikuttava brittiläinen ryhmä arkkitehteja, jotka tunnetaan tiede-fiktiosta ja pop-kulttuurista. Heidän mielestä arkkitehtuuria luodaan ihmisille. He halusivat suunnitella asioita, jotka pystyvät muuntautumaan tarpeiden mukaan. Walking city oli Herronin visio. (Kuva 21.) Jättiläismäiset vaeltelevat säiliöt sisältävät kokonaisia kaupunkeja ja pystyvät liittymään toisiinsa putkimaisilla käytävillä. Liittyneenä (*plug-into*) säiliöt voivat muodostaa isomman kaupunkikokonaisuuden, joka muodostaa tie- ja palveluverkoston.<sup>120</sup> Kaupunkikokonaisuus sisältää niin liiketoiminta-alueet, toimistot, asumisen, julkiset ja yksityiset palvelut. Joillakin säiliöillä on irtautuvia osia,

kuten sairaaloita ja katastrofisyksiköitä.<sup>121</sup>

Tämän kirjaimellisesti liikkuvan ja määrittelemättömän arkkitehtuurin ei kuitenkaan sanota olevan olleen koskaan realistinen, mutta se on ennen kaikkea mielipiteen osoitus modernin kaupungin hallitsevasta näkökulmasta.<sup>122</sup> Herronin visio tulevaisuudesta oli sellainen, joka oli tuhoutunut ydinsodassa. Maailman kansalaiset tarvitsisivat silloin turvapaikan. Hänen suunnitelma oli yksinkertainen, mutta tehokas tapa selviytyä pinnalla ydinvaurioilta.<sup>123</sup> (Kuva 22.)

Joten vaikka maailma tuhoutuisi, ihminen haluaa pystyä liikkumaan. Hän ei halua olla paikkojensa vankei. Niin kuin aikaisemmin on pohdittu, palveluistuvassa yhteiskunnassa ihmiset liikkuvat ja matkustavat yhä enemmän ja tehokkaammin. Tänä päivänä liikkuvana kaupunkina voidaan pitää esimerkiksi risteilylaivaa. Välimeren risteilyllä ihminen pystyy vierailemaan monessa kaupungissa sen sijaa, että lentäisi yhteen ja yöpyisi samassa hotellihuoneessa koko ajan.

Ron Herronilla oli myöhemmin oma arkkitehtuuritoimisto, mutta hän jatkoi innovatiivista toimintaa. Esimerkiksi *Imagination Headquarters* (1990), jossa



Kuva 21. Walking city



Kuva 22. Walking city ympäri maapalloa

**”Herronin visio vastasi maailmaa, joka oli tuhoutunut ydinsodassa. Maailman kansalaiset tarvitsisivat silloin turvapaikan.”**

kahden rakennuksen välinen ulkotila oli alun perin suunniteltu lasitettavaksi. Herron kuitenkin keksi suunnitella katteen valkoisesta kankaasta, joka toimii vetojännityksellä.<sup>124</sup>

Uskoisin, että jos Walking city toteutettaisiin 2010-luvulla, se mukaantuisi tämän päivän ilmiöihin. Se myös toteutettaisiin ympäristöystävällisemmin ja taloudellisemmin, mutta olisi edelleen hyvin utopistinen. Samalla lailla utopistinen, kuin hänen Archigram kaverinsa Peter Cookin suunnittelema ja toteutunut taidemuseo *The Kunsthaus Graz* Itävallassa.

<sup>120</sup> Sutherland, Lyall. *Imagination Headquarters: Herron Associates*. s. 8.

<sup>121</sup> Banham, Reyner. *The Visions of Ron Herron*. s. 75

<sup>122</sup> Antonelli, Paola & Apraxine, Pierre & Di Carlo, Tina & Cline, Bevin & Deyong, Sarah & De Michelis, Marco & Riley, Terence. *The Changing of the Avant-garde*. s. 54.

<sup>123</sup> Sutherland, Lyall. *Imagination Headquarters: Herron Associates*. s. 8.

<sup>124</sup> Sama. s. 12.

## 2.2.4. Renzo Piano ja Richard Rogers: Centre Pompidou (1977)

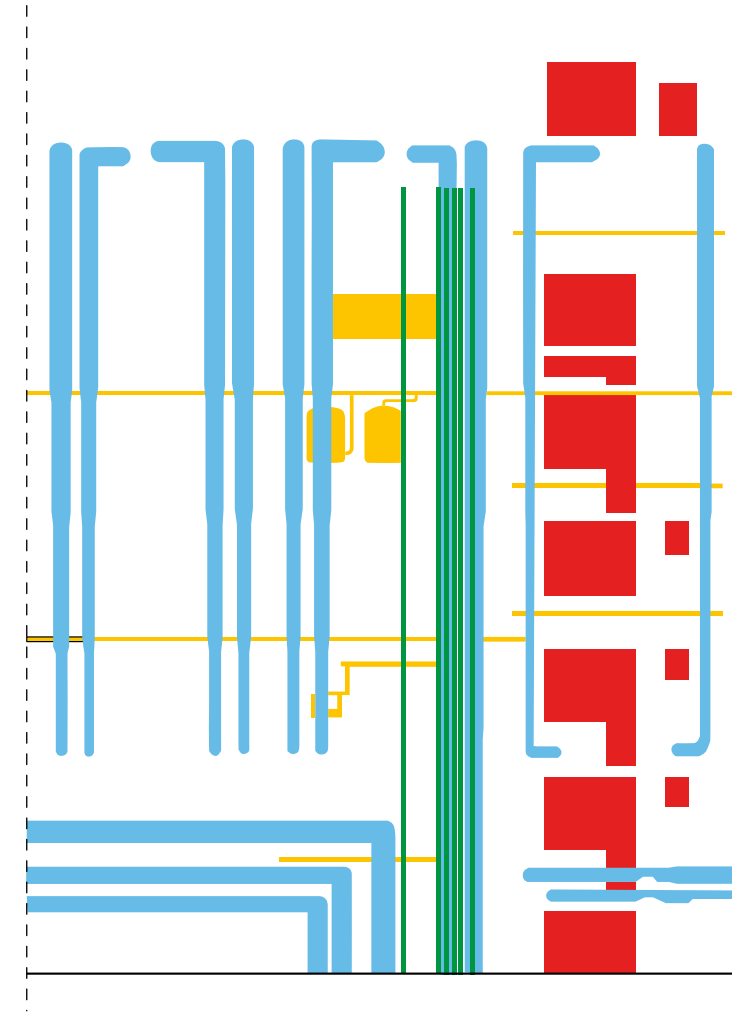
*The Centre Pompidou* on futuristinen ja 60-luvun arkkitehtonisten utopioiden perillinen, joka on ottanut vaikutteensa muun muassa Cedric Pricen Fun Palaces-ta ja Archigram ryhmän optimistisesta arkkitehtuurista. Se on innovatiivinen ja vallankumouksellinen juuri siinä mielessä, että se on muuttanut 60-luvun avantgarden hengen fyysiseksi rakennukseksi ja sen takia sitä voidaan sanoa 1900 – luvun yhdeksi merkittävimmiksi rakennukseksi. Se on taidemuseo, jossa on 12 210 m<sup>2</sup> tilat taidekokoelmalle, 5 900 m<sup>2</sup> tilat vaihtuville näyttelyille, esiintymistila 384 ihmiselle ja luentoteatteri 158 ihmiselle. Lisäksi siellä on 10 400 m<sup>2</sup> kokoinen julkinen kirjasto, johon mahtuu 2 200 ihmistä ja 2 600 m<sup>2</sup> kokoinen kirjasto tutkimuskäyttöön.<sup>125</sup>

Italialainen arkkitehti Renzo Piano ja englantilainen arkkitehti Richard Rogers eivät löytäneet vastausta kysymykseen, mitä itseasiassa tarkoittaa kulttuuri. He päätyivät luomaan ”vain” kotipaikan, kulttuurille, jonka jälkeen jäisivät kiinnostuksella odottelemaan ja katsomaan, mitä tapahtuu.<sup>126</sup> Sen innovatiivinen muuntojoustavuus ja seinättömyys sopivat osalle toimintoista erittäin hyvin. Esimerkiksi julkinen kirjasto

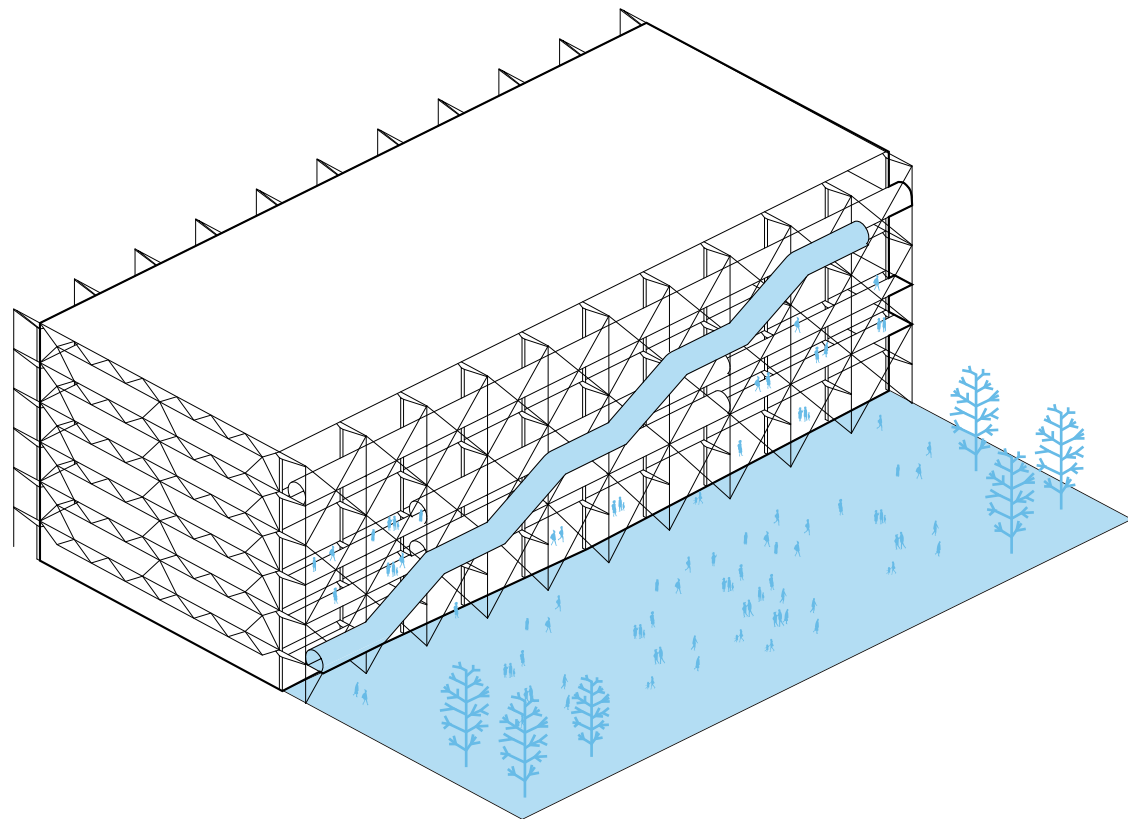
rajaa tilat kirjahyllyjen avulla. Valitettavasti taiteelle se ei sopinut yhtä hyvin, sillä suora auringonvalo kulutti taideteoksia. Tästä syystä järjestettiin täydentävä arkkitehtuurikilpailu, missä piti suunnitella museo museon sisälle. Tästä syystä ajattelen, että Pompidou on tavallaan alun perin epäonnistunut museo, mutta samaan aikaan joustava yhteiskunnan tarpeiden muutokselle.

Se myös kiinnostavasti paljastaa rakennuksen tekniikan. Värikoodilla kerrotaan, mitkä putket kuuluvat ilmanvaihdolle, mitkä liittyvät sähkön verkostoon, mitkä veden ja mitkä elementit itseasiassa liittyvät ihmisten liikkeeseen.<sup>127</sup> (Kuva 23.) Rakennus paljastaa nämä verkostot niin, että siitä tulee todella luettava. Sisätilat jäävät avoimiksi ja erittäin joustavaksi, joten se mukautuu tarpeiden muutoksille.

Rakennuksessa liikennetila eli käytävät ja liukuporaaat ovat sijoitettu julkisivun ulkopuolelle.<sup>128</sup> Vaikutelma on kuin rakennustyömaa, kun isot lastaushissitkin ovat leikkisästi näkyvillä julkisivussa kuin työmaiden hissit. Niin kuin Italian *Siennan Piazza del Campo*, Pompidoun edustalla oleva aukio viettää loivasti kohti sen sisäänkäyntiä ja imee ihmisiä sisäänsä. Sillä on



Kuva 23. Taiteellinen julkisivuote Pompidoun julkisivusta



Kuva 24. Centre Pompidou

*”...se on eläväinen ja pirteä kuin paikallaan pysymätön lapsi...”*

myös merkittävä rooli sisäänkäynnin löytämiseksi.

Aukion elämä jatkuu rakennuksen julkisivuun, kun liikkuminen, näyttelytiloja lukuun ottamatta, on ilmaista ja vapaata. Ihmiset pääsevät kokemaan panoraamanäkymän rakennuksen korkeuksista, jonne iso määräkin turisteja pääsee jouhevasti rullaportaiden avulla. (Kuva 24.) Piano itse sanoo, että kukaan ei voi sanoa Pompidouta kauniiksi, mutta sen sijaan se on eläväinen ja pirteä kuin paikallaan pysymätön lapsi, josta vanhemmat yrittävät ottaa epätoivoissaan kuvaa. Rakennus on juuri tästä syystä lunastanut lupauksensa olemalla paikka ihmisille ja kulttuurille.<sup>129</sup>

<sup>125</sup> <https://www.centrepompidou.fr/en/The-Centre-Pompidou/The-Building>. (viitattu 28.4.2019).

<sup>126</sup> *Renzo Piano -Centre Georges Pompidou | 05/23*. <https://www.youtube.com/watch?v=SgHjHWbx7pw>. (viitattu 28.4.2019).

<sup>127</sup> Sama. (viitattu 28.4.2019).

<sup>128</sup> Sama. (viitattu 28.4.2019).

<sup>129</sup> Sama. (viitattu 28.4.2019).

### 2.2.5. Ryue Nishizava: Moriyama House (2005)

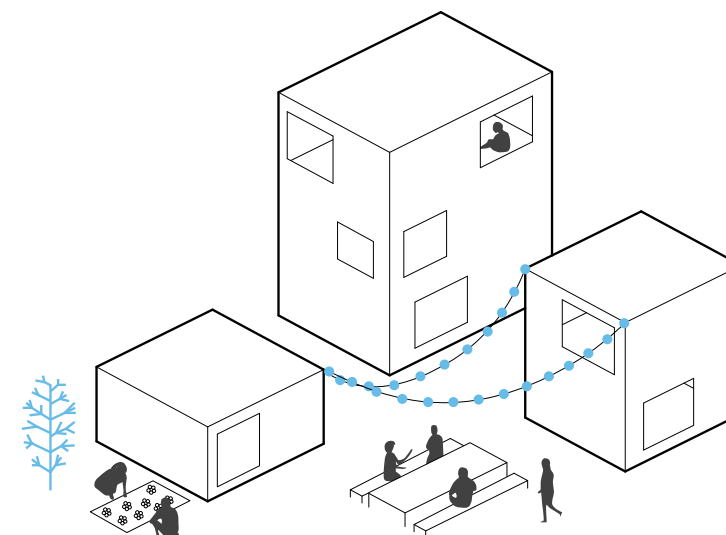


Kuva 25. Arkkitehti ja asiakas

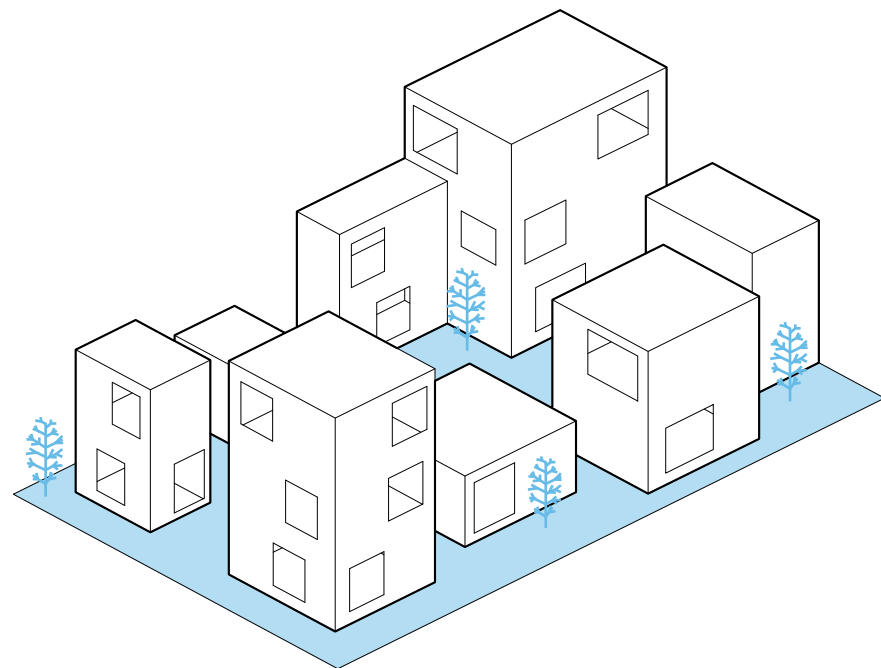
Ryue Nishizava (1966-) on japanilainen arkkitehti, kuka tunnetaan erityisesti *SANAA*-arkkitehtitoimiston (Sejima and Nishizawa and Associates) perustajana yhdessä Kazuyo Sejiman kanssa. SANAA keskittyy pääosin isompiin projekteihin, kun taas Nishizawa ja Sejiman molemmat suunnittelevat myös pientaloja omalla ajallaan. Nishizawalla on ollut oma toimisto vuodesta 1997 lähtien.<sup>130</sup>

Ryue Nishizavan asiakas Mr. Moriyama halusi talon itselleen sekä tiloja, jotka voisi vuokrata eteenpäin. Nishizava halusi toteuttaa hänen syvimmat ja tiedostamattomat tarpeet. (Kuva 25.) He päätyivät toteuttamaan miniatyyrikaupungin, joka koostuu 1-3 kerroksisia asumisen palikoista. Väliin muodostui tilat pienille puutarhoille ja patioille. Ajatuksena oli, että erilaiset ihmiset asuvat yhdessä ilman, että he kävisivät toistensa hermoille.<sup>131</sup> (Kuva 26.) Moriyama projektissa kiinnostavinta on se, että sen idealisoitu kommunitarismi näkyy arkkitehtuurissa.

Nishizavan mukaan ideana oli rikkoa tilaohjelma paloihin ja hajauttaa palat kattamaan koko tontin. Jokainen palikka sai olla oma identiteettinsä, koska



Kuva 26. Idealisoitu kommunitarismi.



Kuva 27. Moriyama House

*”Ajatuksena oli, että erilaiset ihmiset asuvat yhdessä ilman, että he kävisivät toistensa hermoille.”*

ne eivät ole riippuvaisia toisistaan. Projektin sijaitsi asuinalueella, missä kadut ovat kapeita ja eläväisiä. Hän ihastui tähän ja kehitti visioonsa elävistä kaduista tontin sisällä. Syntyneen miniatyyrikaupungin kadut, polut, jatkavat ympäristön kaupunkirakennetta. Tontin polut ovat vain astetta yksityisempiä, mutta toivottavat samaan aikaan vieraat tervetulleeksi.<sup>132</sup> (Kuva 27.)

Suhtautuminen kollektiiviseen asumiseen ovat edelleen varsin kriittisiä. Varsinkin, kun muistetaan vielä 1970-luvun hippyyhteisöt, missä usein yli tusina asukasta jakoi yhden keittiön ja wc:n. Siksi on erityisen mielenkiintoista, että erityisesti Japanissa on jo pitkään ylitetty nämä esteet. Japanilaiset arkkitehdit ovat jo pitkään suunnitelleet utopistisen kollektiivista asumista, joka ottaa myös huomioon oikeuden yksityisyyteen ja vetäytymiseen.<sup>133</sup> Palikoiden väliin jäävät ulkopuutarhat ja – käytävät mahdollistavat sekä kohtaamiset, että toisen ihmisen välttämisen. Tarpeet voidaan jakaa, mutta henkilökohtaiset suojella tai piilottaa. Yhdessä voidaan juhlia ja yksin voidaan rauhoittua.

<sup>130</sup> Cunningham, John M. *Kazuyo Sejima and Ryue Nishizawa*. www.britannica.com. (viitattu 28.4.2019).

<sup>131</sup> Maak, Niklas. *Living complex*. s. 145-147.

<sup>132</sup> Ryue Nishizawa: *Some Ideas on Living*. <https://www.youtube.com/watch?v=X4xA-GAWfm3I>. (viitattu 28.4.2019).

<sup>133</sup> Maak, Niklas. *Living complex*. s. 133.

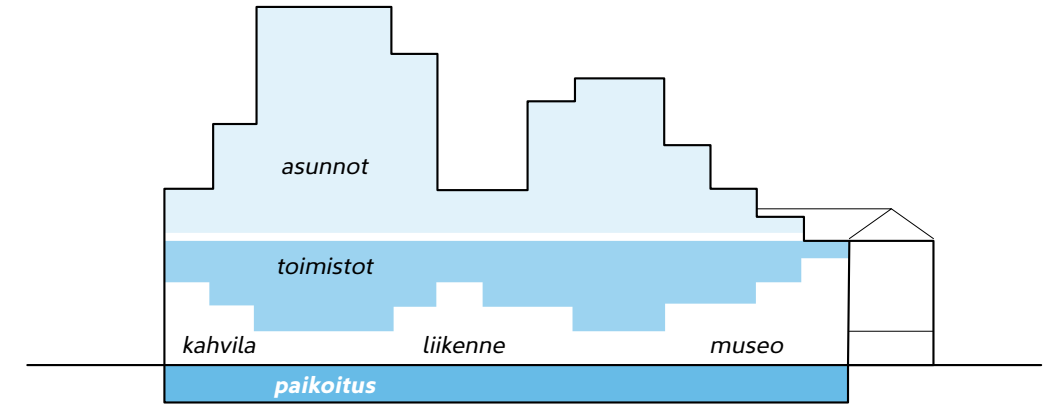
## 2.2.6. Rem Koolhaas / OMA: Timmerhuis (2015)

Pritzker-palkittu arkkitehti Rem Koolhaas (1944-) suunnitteli vahvasti arkkitehtuuria 60–70 luvun avantgarde arkkitehtuurin aikaan ja on ottanut vaikutteita muun muassa Fun Palacesta. Hänen työ *The City of the Captive Globe* (1972) edustaa intuitiivista lähestymistä Manhattanin arkkitehtuuriin. Hän esittää kirjassaan *Delirious New York* Manhattanin ruuhkautuneesta kulttuurista, jonka hän kuvallisesti esittää armottomana Manhattanin kaupunkirakenteen ruudukkona. Jokainen ruudukko, kortteli, oli itseasiassa kaupunki, joka edustaa sen sosiaalisesti, kulttuurisesti, poliittisesti määriteltyä funktionaalista identiteettiä. Tämä Koolhaasin metafora on kaupunkimalli, joka on kokonaisuutena ja kauttaaltaan heterogeeninen.<sup>134</sup> Eli syy miksi valitsin Timmerhuis projektin oli se, että se näyttäytyy vahvasti toteutuneelta Koolhaasin kaupunkimallin korttelilta sekä edustaa hybridirakennusta, joka pyrkii ennen kaikkea toteuttamaan viihtyisää kaupunkiasumista.

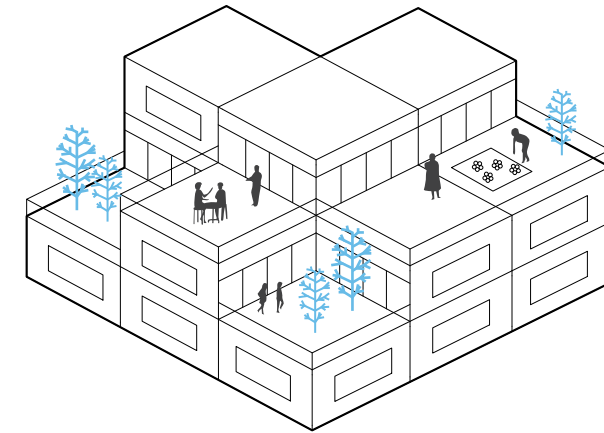
OMAn eli Koolhaasin perustaman toimiston suunnittelema Timmerhuis suunniteltiin uudeksi kaupungintaloksi Rotterdamiin, johon sijoittuu kunnallisia

palveluita, toimistoja, kauppoja, ravintoloita ja asuntoja.<sup>135</sup> (Kuva 28.) Se on moduulirakennus, joka toistaa kuution muotoisia yksiköitä muodostaen kaksi huippua. Innovatiivinen rakennejärjestelmä maksimoi tehokkuuden ja monipuolisuuden sekä rakentamisessa että tilaohjelmassa. Yksiköt sopeutuvat niin toimistotiloihin, kuin asunnoiksi halutulla tavalla. Yksiköt muodostavat ylemmille tasoille vihreitä terasseja, jotka tarjoavat puutarhoja kaupunkiasumiselle. (Kuva 29.) Katutasossa rakennuksen rakennejärjestelmä mahdollistaa avoimet ja joustavat tilat, jossa selkeästi hahmotettava moduulijärjestelmä tuo mielenkiintoa. Katutasokerros luo aktiivisen ja avoimen yhteyden kaupungin ja Timmerhusin välille.<sup>136</sup> Yksi kuutioyksikkö on mitoiltaan 7,2 metriä leveä, 7,2 metriä syvä ja 3,6 metriä korkea. Tällainen pikselöinti auttaa muun muassa mittakaavan sekä kaupunkikuvan hallinnassa. Rakennus on lisäksi ensimmäinen hybridirakennus, joka on saavuttanut Alankomaissa korkeimman BREEAM luokituksen.<sup>137</sup>

Saman tyylistä moduulirakentamista edustaa Herman Herzbergerin suunnittelema *Central Beheer*

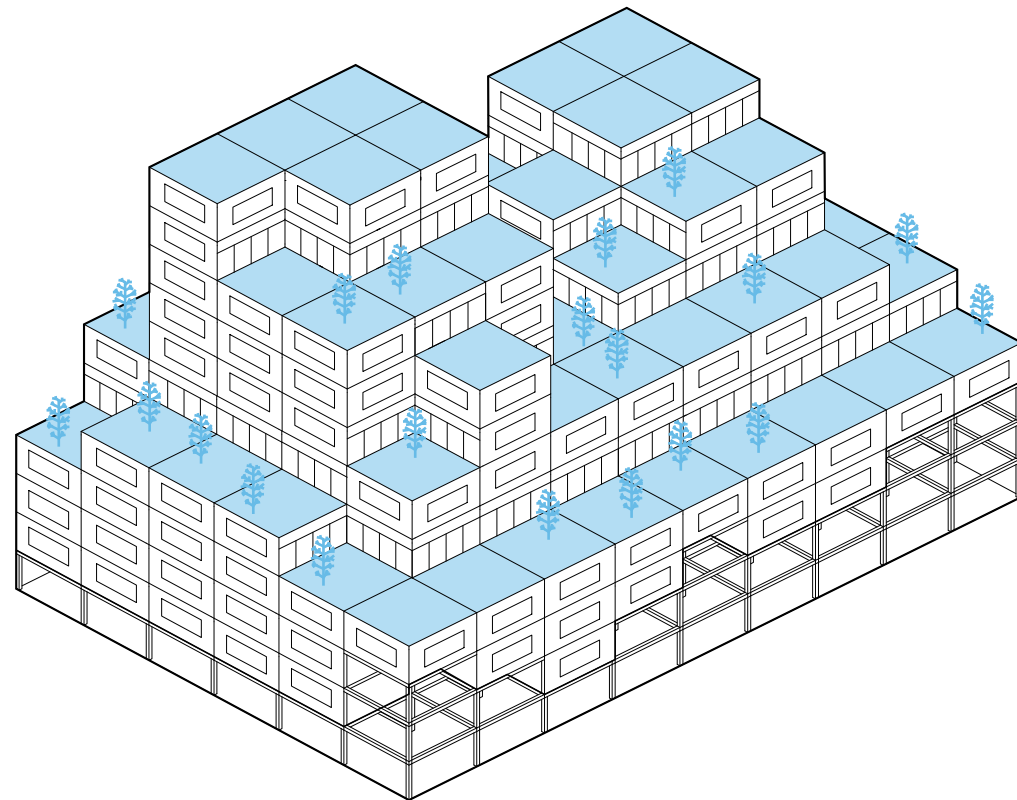


Kuva 28. Timmerhuis toiminnallinen kaavio



Kuva 29. Rakennuksen vuorenomainen muoto sallii ulkotilojen maksimoimisen, joka on saanut muutettua ihmisten asenteita kaupunkiasumisen suhteen.





Kuva 30. Timmerhuis

**”Rakennuksen vuorenomainen muoto sallii ulkotilojen maksimoimisen, joka on saanut muutettua ihmisten asenteita kaupunkiasumisen suhteen.”**

(1972), josta Koolhaasin voidaan olettaa ottaneen vaikutteita.

Timmerhuisin muuntojoustavuus, avoimuus, energiatehokkuus sekä toimintojen sulautuminen yhteen tekevät uudesta kaupungintalosta kohtaamispaikan, joka voidaan nähdä samanlaisena visiona kuin Fun Palacen visio.

Toisin kuin tyypillisissä kerrostaloissa, missä asunnot sijoittuvat päällekkäin, Timmerhusin asunnot porrastuvat niin, että naapurit ovat enemmän läsnä. (Kuva 30.) Asukkaat sanovatkin, että se vain vahvistaa yhteisöllisyyttä. Rakennuksen vuorenomainen muoto sallii ulkotilojen maksimoimisen, joka on saanut muutettua ihmisten asenteita kaupunkiasumisen suhteen. Hybridirakenteinen rakennus, sallii asuntojen sijoittumisen parhaimmille paikoille. Kenenkään ei tarvitse asua kadun tuntumassa. Myös Rotterdammassa on valinnut vahva kaupunkirakenne lähiöasumisen suhteen, jolloin kaupunki palveli pääosin työskentelyä.<sup>138</sup> Timmerhusin kaltaiset rakennukset palvelevat asukkaita ihan erilailla kuin lähiöissä. Asukas ei tarvitse samalla lailla esimerkiksi autoa, kun palvelut ja työtilat tuo-

daan asukkaiden kanssa saman katon alle.

Teräsrakenne liittyy alkuperäisen 1950-luvun rakennuksen säilyneeseen siivekkeeseen. Se rakennettiin alkuperäisen kaupungintalon tilalle, joka tuhoutui toisen maailman sodan pommituksessa. Vanhan kaupungintalon julkisivu on otettu osaksi uuden rakennuksen sisätiloja. OMA:n mukaan kaksi rakennusta kirjaimellisesti yhdistyy.<sup>139</sup> Rotterdammia on rakennettu hyvällä menestyksellä sodan jälkeisen jälleenrakentamisen modernismisista lähtien. Kaupunkia kuvaa 1970-luvun humanismi, 1980-luvun postmodernismi, korkeatasoiset rakennukset ja 1990-luvun kompakti kaupunkirakenne sekä uuden vuosituhannen tuoma ”vapaa kaikille”-ajatus. Timmerhus on improvisoitu sävellys, joka toimii kaikuna kaupungin tunnelmasta.<sup>140</sup>

<sup>134</sup> Antonelli, Paola & Apraxine, Pierre & Di Carlo, Tina & Cline, Bevin & Deyong, Sarah & De Michelis, Marco & Riley, Terence. *The Changing of the Avant-garde*. s. 122.

<sup>135</sup> Frearson, Amy. *OMA completes pixellated Timmerhuis complex in Rotterdam*. [www.dezeen.com](http://www.dezeen.com). (viitattu 28.4.2019).

<sup>136</sup> *Timmerhuis*. [www.oma.eu](http://www.oma.eu). (viitattu 28.4.2019).

<sup>137</sup> Frearson, Amy. *OMA completes pixellated Timmerhuis complex in Rotterdam*. [www.dezeen.com](http://www.dezeen.com). (viitattu 28.4.2019).

<sup>138</sup> *Building Portrait: Timmerhuis, OMA*. [www.vimeo.com](http://www.vimeo.com). (viitattu 28.4.2019).

<sup>139</sup> Frearson, Amy. *OMA completes pixellated Timmerhuis complex in Rotterdam*. [www.dezeen.com](http://www.dezeen.com). (viitattu 28.4.2019).

<sup>140</sup> *Timmerhuis*. [www.oma.eu](http://www.oma.eu). (viitattu 28.4.2019).



## 2.2.7. Yhteenveto

”...mitä jos näkisimmekin totutut ark-  
kitehtuurin skaalat myös sosiaalisina  
skaaloina?”

Kaikki tapausanalyysit liittyivät johonkin yhteiskunnalliseen ongelmaan tai ilmiöön. Ne olivat vuoroin isompia ja vuoroin pienempiä. Myös käyttäjät olivat kaikissa isossa asemassa. Merkittävintä mielestäni onkin juuri niiden eri mittakaavat ja miten ne ovat mielestäni saavuttaneet arvopyramidin merkitystason.

Arkkitehti Jeremy Till ehdottaa kirjassaan *Architecture Depends*, että mitä jos näkisimmekin totutut arkkitehtuurin skaalat myös sosiaalisina skaaloina? Miten suhtautua, jos 1:100 tarkoittaisi yhtä arkkitehtia sataa käyttäjää kohtaan? Sillä olisi eettinen ulottuvuus, joka on vastuussa muille. 1:1 skaala, joka tunnetaan yksityiskohtien, detaliiden, suunnittelusta, saakin uuden ulottuvuuden ihmismittakaavana. 1:1 skaalassa kohtaamme ja hahmotamme yhden ihmisen elämän ja tarpeet, kun taas esimerkiksi 1:1000 skaalassa kohtaamme 1000 ihmisen yhteisön. Estetiikka ja tekniset kompositiot metrisissä asteikossa pysyvät, mutta sosiaalisen skaalan ajatuksena on ennen kaikkea korostaa arkkitehdin vastuuta ihmisistä ja pyrkiä vastaamaan heidän tarpeisiin.<sup>141</sup>

Kun arkkitehti vapauttaa itsensä hankkeen painees-

ta olla täydellinen ja sallia arkkitehtuurin ja sen prosessin kehittyä, voi syntyä kerronnallisia skenaarioita. Yleisö voi kehittää emotionaalisia ja kriittisiä vastakuja näihin sen sijaan, että vain käsiteltäisiin asioita abstraktilla tasolla.

Arkkitehti Liam Young sanoo Rory Hyden kirjassa *Future Practice*, että kyseessä on ennen kaikkea kulttuurin ja uusien sääntöjen prototyyppien kehittämisestä. Niin, että ei suoraan ennusteta tulevaisuutta. Tulevaisuutta ei ole se, mitä ajattelemme tapahtuvan ja minkälaisia kuvia siitä teemme. Tulevaisuus tapahtuu, kun joku lukee siitä, vastaa siihen ja haluaa aloittaa tekemään sitä.<sup>142</sup> Tulevaisuuden rakennettu ympäristö voisi siis olla siihen reagoimista uudella tavalla. Tulevaisuuden rakennettu ympäristö voi mahdollisesti palvella ihmistä vielä paremmin. Tulevaisuudessa rakennettu ympäristö voisi synnyttää uudenlaisia emotionaalisia tunteita, hämmästyttää ja tarjota uusia vetovoimaisia ja kilpailukykyisiä elämyksiä.

<sup>141</sup> Till, Jeremy. *Architecture Depends*. s. 178–179

<sup>142</sup> Hyde, Rory & Young, Liam. *Future Practice: The Educator*. s. 230–231.

## 2.3. Palvelumuotoilun vaikutus arkkitehteihin

### 2.3.1. Työnkuva

Arkkitehtien suunnitteluohjeena toimivaan RT-korttiin on tulossa kortti palvelumuotoilusta. Sitä on kehitelty ja käsitelty yhdessä muotoilun asiantuntijoiden ja palvelumuotoilun osaajien kanssa. Palvelumuotoilun kortisto halutaan auttavan tilaajaa tunnistamaan palvelumuotoilun hyödyt ja painottavan palvelumuotoilua osana prosessia. Kortin valmistumisesta ei ole vielä tietoa, sillä se hakee vielä muotoaan.<sup>143</sup>

Muotoilualan asiantuntijajärjestö *Ornamon* muotoilun asiantuntija ja projektipäällikkö Petra Ilosen mukaan kaikki arkkitehdit voivat periaatteessa tehdä palvelumuotoilua, koska arkkitehdit pystyvät suunnittelualan ammattilaisina toteuttamaan muotoiluajattelua, mikäli he ovat perehtyneet palvelumuotoilun menetelmiin. Palvelumuotoilijoiden ja arkkitehtien yhteistyö on suotavaa, mutta yleensä laajemman yhteistyön esteenä on hankkeiden varojen puute. On myös luonnollista, että koska arkkitehti voi käyttää palvelumuotoilun menetelmiä, niin hän ei välttämättä tarvitse työparikseen palvelumuotoilijaa. Kuitenkin isoissa rakennushankkeissa rakennuttajan olisi hyvä ymmärtää jo rakennushankkeen alkuvaiheessa, että

palvelumuotoilija kannattaisi ottaa mukaan mahdollisesti jo ennen arkkitehtia. Juuri tällaista ajattelua RT kortti yrittää edistää.<sup>144</sup>

Laadullista suunnittelua voidaan odottaa vain koulutuksen saaneelta. Silloin koulutuksen sisällön läpinäkyvyys on tärkeää, jotta tilaajat tietävät mitä asiantuntijat osaavat. Markkina-alan ihmiset ovat osanneet myydä ja markkinoida palveluita ja yhdistäneet tämän palvelumuotoiluun. Ilonen painottaa, että kenenkään ei tulisi käyttää palvelumuotoilijan nimikettä ilman menetelmien syvällistä tuntemusta. On myös huomionarvoista, että palvelumuotoilutoimistoissa työskentelee myös antropologeja ja sosiologeja.<sup>145</sup>

Muotoilija Piritta Hannonen ja arkkitehti Anni Hapuoja käyttävät omassa *Et May* -toimistossaan palvelumuotoilua työkalupakkina. He soveltavat sen menetelmiä toteuttaen omaa viitekehystään. Heille arvomuodostus on tärkeää käyttäjälähtöisen ja osallistavan suunnittelun ytimessä. He analysoivat ja kiteyttävät tietoa strategiselle tasolle, jota he kutsuvat strategiseksi muotoiluksi. Strategisen muotoilun avulla he hahmottavat edelleen fyysiset, toiminnalliset ja digitaaliset

*”...kyseessä on ennen kaikkea kulttuurin ja uusien sääntöjen prototyyppien kehittämisestä.”*

rajapinnat ymmärrettäväksi kokonaisuudeksi, palvelun arkkitehtuuriksi.<sup>146</sup>

Tohtori ja Strategic Futures practice organisaation toimitusjohtaja Barbara White Bryson puhui *Design Futures Council* organisaation järjestämässä johtajuuden huippukokouksessa kesäkuussa 2017 arkkitehdeista. Arkkitehdit voivat parhaimmillaan ymmärtää monimutkaisia konteksteja ja kehittää monia ratkaisuja vaikeisiinkin ongelmiin. Termi, *design-thinking* eli empaattinen ongelmanratkaisumenetelmä kasvoi osittain arkkitehtuurin ongelmanratkaisumenetelmistä. Tosi asia on, että muu maailma oppii arkkitehtien ja muotoilijoiden metodeista, ottaa heidän parhaat materiaalsinsa ja kääntää sen heidän menestyksekseen. Brysonin mielestä arkkitehdit ovat valitettavasti mahdollottoman pysähtyneitä heidän prosesseissaan ja näkemyksissään. He ovat uskomattoman alttiita epäolennaisuudelle ja jopa omaan tuhoonsa. He ovat olleet tuolla tiellä jo vuosikymmeniä, joten on tehtävä perusteellisia muutoksia, jos arkkitehdit haluavat säilyttää vaikuttavuutensa tulevaisuuden rakennettuun ympäristöön.<sup>147</sup>

Arkkitehti ja muotoilujohtamisen diplomi-in-

sinööri Heini-Emilia Saaren mielestä arkkitehdit voisivat omaksua palvelumuotoilusta kokeilukulttuurin. Tällä hetkellä moni arkkitehdeista Suomessa ymmärtää kokeilut ehkä turhan konkreettisesti. Hän toi haastattelussa esiin japanilaisen arkkitehtitoimiston *Atelier Bow-Wown*, koska he tekevät paljon julkisen tilan kokeiluja yhdessä kaupunkilaisten kanssa. Kokeiluja tehdään esimerkiksi kevyillä merkinnöillä tai rakenteilla ympäristössä, joiden avulla tarkastellaan ihmisten käyttäytymistä ja ideoiden vaikutuksia. *”Ei ihmisen tarvitse esimerkiksi asua fyysisessä, rakennetussa tilassa, jotta suunnitelmaa voidaan testata käytännössä. Koska arkkitehdit ovat jo vuosikymmeniä toteuttaneet yhteisöllistä suunnittelua eri tavoin, palvelumuotoilu ei voi olla arkkitehdeille täysin vierasta.”*<sup>148</sup>

Arkkitehti ja palvelumuotoilija Putte Huima kuvaa palvelumuotoilun tarpeesta näin: *”Arkkitehdin pitää piirtää esimerkiksi lipunmyynti. Arkkitehti kysyy sitten asiakkaalta, minkälainen lipunmyynti teillä tulee olemaan 2020 luvulla? Asiakas vastaa, että ei me tiedetä - sinähän olet se arkkitehti – piirrä sinä se meille. Okei voinhan minä piirtää, mutta en minä tiedä esimerkiksi*

**”...suunnittelutoiminta on interventio, joka ottaa poliittisia kantoja ja katalysoi sosiaalisia prosesseja.”**

*kulttuurikeskuksen lipunmyynnistä tarpeeksi. Siitä tulee sitten tiski.”*<sup>149</sup>

Hän jatkaa: ”Sulla on olemassa kaava, sulla on olemassa budjetti, sulla on olemassa ehkä jotain alustavaa tilaohjelmaa, sulla on olemassa tosi paljon reunaehdoja ja sitä mukaan kun arkkitehtuuri ”jähmettyy” sitä tarkemmin sitä suunnitellaan ja lopulta se on valmis. Tuntui, että oleellisia kysymyksiä jäi usein kysymättä. Halusin siirtyä työelämässä enemmän strategiseen vaiheeseen, missä lähdetään kartoittamaan vaihtoehtoja - laatimaan tilaohjelmia ja hakemaan perustavanlaatuista ymmärrystä siitä, mitä asiakas toivoo, mikä on hänen etujensa mukaista, mitkä ovat maailman trendit ja mihin suuntaan ollaan menossa.”<sup>150</sup>

Anni Hapuojan mielestä muotoiluajattelu ja palvelumuotoilun työkalut auttavat hahmottamaan kokonaisuuksia ja yhtenäisiä tavoitteita lisäarvon todentamiseksi. Hapuojan mielestä muotoiluajattelua tulisikin vahvemmin integroida arkkitehdin koulutukseen.<sup>151</sup>

Kontrastina tähän arkkitehti Le Corbusier halusi aloittaa aikoinaan suunnittelun puhtaalta pöydältä: ”Rakennetaan kaikki uudelleen: tiet, satamat, kaupun-

git, instituutiot.”<sup>152</sup> Tyypillisenä modernin ajan arkkitehtina hän tietysti olisi aloittanut fyysisten asioiden järjestelyllä, jonka jälkeen sijoitettaisiin sosiaalinen kerrostuma, palveluiden verkosto. Olisi varmasti suotavaa kilpailukykyiselle kaupungille hahmottaa kokonaisuus myös palveluverkoston ja koko yhteiskunnan toimivuuden suhteen.

On helppoa tottua tuttuuteen. Koska tutut rakenteet ja tehtävät koetaan tarpeellisina, niitä on vaikea kyseenalaistaa. Sitä voidaan kutsua negatiivisessa mielessä jähmettymiseksi. Omaksumamme tehtävät ja rakenteet on syytä kyseenalaistaa jos halutaan palvella muuttuvaa yhteiskuntaa.<sup>153</sup> Palveluyhteiskunta tarjoaa arkkitehdeille kiinnostavan haasteen sekä perustelut kiinnostaville palveluverkostojen muodostamalle arkkitehtuurille. Arkkitehtuurin ja kaupunkirakenteen muutos pelkästään muutoksen vuoksi tarjoavat mielestäni heikot perustelut.

Professori Antti Ahlava väittää tohtorin väitöskirjassaan, *Architecture in Consumer Society*, että on joka tapauksessa yhtä väärin ajatella, että arkkitehtuurin tulisi sopeutua sen lähiympäristöön (eli sosiaalisesti so-

peutuu ilman arkkitehtonista yllätystä) tai, että sen pitäisi olla ristiriidassa (eli aiheuttaa sosiaalisen yllätyksen ilman arkkitehtuurista mukautusta). Siksi koska molemmat kaipaavat haastetta.<sup>154</sup> Jos arkkitehti oikeasti haluaa muuttaa kaupunkia, se vaatii silloin vahvaa kytköstä julkisen sektorin hallinnon tai suuri-mittaisten institutionalisoitujen kehittäjien kanssa.<sup>155</sup> Muotoilun ja politiikan Professori Wouter Vanstiphoutin mielestä suunnittelutoiminta on interventio, joka ottaa poliittisia kantoja ja katalysoi sosiaalisia prosesseja.<sup>156</sup>

Palvelumuotoilijatoimistoja on Huiman mukaan pyydetty auttamaan arkkitehtuurikilpailujen laatimisessa ja lähtöaineiston keräämisessä. Kilpailuohjelmaa laatiessa voidaan suorittaa esimerkiksi laajempaa käyttäjätutkimusta, joka ei ole kilpailijoiden aikataulujen puitteissa mahdollista tai tarpeellista laatia kaikkien omaa tutkimusta erikseen.<sup>157</sup>

Terhi Silvennoisen ajattelee, että palvelumuotoilua ei voida tehdä ilman käyttäjää ja asiakasta eikä heidän kantoja voida ottaa vastaan kevytmielisesti. ”Jos tehdään esimerkiksi markkinatutkimus, jossa saadaan 100 tai 1000 vastausta ja teet näistä keskiarvon, se ei välttä-

*mättä ole sama asia, kuin tuoda niitä laadullisia ja syvempiä tarpeita esiin.”* Hänen mielestään ei myöskään kannata aina kysyä suoraan, jotta voidaan ymmärtää oikeasti vaikuttavat asiat.<sup>158</sup>

<sup>143</sup> Ilonen, Petra. Haastattelu. 1.4.2019.

<sup>144</sup> Sama. 1.4.2019.

<sup>145</sup> Sama. 1.4.2019.

<sup>146</sup> Hannonen, Piritta & Hapuoja, Anni. Haastattelu. 11.4.2019.

<sup>147</sup> Bryson, Barbara. *Future of Architects: Extinction or Irrelevance*. www.di.net. (viitattu 28.4.2019).

<sup>148</sup> Saari, Heini-Emilia. Haastattelu. 10.4.2019.

<sup>149</sup> Huima, Putte. Haastattelu. 25.3.2019.

<sup>150</sup> Sama. 25.3.2019.

<sup>151</sup> Hapuoja, Anni. Haastattelu. 11.4.2019.

<sup>152</sup> Le Corbusier. *When the Cathedrals were white*. s. 217.

<sup>153</sup> Heikkilä, Jorma & Heikkilä, Kristiina. *Dialogi – Avain innovatiivisuuteen*. s. 22.

<sup>154</sup> Ahlava, Antti. *Architecture in Consumer Society*. s. 81.

<sup>155</sup> Hyde, Rory & Vanstiphout, Wouter. *Future Practice: The Historian of tge Present*. s. 96.

<sup>156</sup> Blundell Jones, Peter & Petrescu, Doina & Till, Jeremy. *Architecture & Participation*. s. 56.

<sup>157</sup> Huima, Putte. Haastattelu. 25.3.2019.

<sup>158</sup> Silvennoinen, Terhi. Haastattelu. 4.4.2019.

### 2.3.2. Työyhteisö

Tarvitseeko arkkitehdin olla aina empaattinen? Putte Huima vastaa: *”Se miksi arkkitehtien kannatta olla vähän ylimielisiä, Oodin kaltaiset projektit eivät toteutuisi. Demokraattisessa suunnittelussa ei kannata pyytää ihmisiä tekemään suunnitteluratkaisuja vaan kannattaa pyytää ihmisiä kertomaan ja kuvailemaan omaa arkea. Arkkitehti tekee loppujen lopuksi suunnitelman ratkaisut, jotka pyrkivät tukemaan käyttäjien arkiympäristöä ja kokemisaailmaa. Palvelumuotoilutoimistossa ei voi olla sankarisuunnittelijaa töissä. Pitää olla valmis luopumaan omista ideoistaan. Pitää olla empaattinen ja ymmärtää käyttäjää enemmän kuin mihin itse organisaatio kykenee. Ylimielinen ei kykene tekemään tätä, kun täytyy alistua ja olla nöyry. Nöyry ja alistuva ei voi kuitenkaan runnoa läpi 100 miljoonan hanketta.”*<sup>159</sup>

Todetusti ihmiset ovat erilaisia ja tulevat eri taustoista. Vaikka tasa-arvon tilanne on Suomessa hyvin kehittynyttä, puhutaan tänä päivänä enemmän kulttuurisista luokista. Tällä tarkoitetaan muun muassa luokittelua makujen, käyttäytymismallien ja arvotuksien mukaan. Esimerkiksi lapsen voi olla vaikea sopeutua kouluun, vaikka taloudellisia esteitä koulut-



Kuva 31. Työyhteisö

*”Kulttuuriset luokkaerot ovat huomiotava, jotta emme vahingossa suunnittele palveluita esimerkiksi vain hyväosaisille tai itsellemme.”*

tautumiseen ei olisikaan. Kulttuurisesti sopeutumista haittaa mahdollisesti kotona käytetty puhetapa, joka ei sovellu kouluopetuksen puhetapaan. Ihmisen asemaan yhteiskunnassa vaikuttaa taloudellisen resurssin lisäksi kulttuurinen ja sosiaalinen pääoma. Kulttuurisella pääomalla tarkoitetaan tietoa, taitoa, tyyliä ja makua, joka on resurssina toimivaa ja sosiaalisesti arvostettua. Sosiaalinen pääoma taas koostuu sosiaalisista suhteista ja verkostoista. Suunnittelun suhteen on olennaisinta miettiä, mitkä asiat muuttuvat esimerkiksi arvostusten ja maun suhteen, mitkä asiat pysyvät samana ja millaisia erottavia tekijöitä pystytään huomaamaan. Tällainen ihmisen kulttuurisidonnaisen arvomaailman havainnointi liittyy palvelumuotoiluun. Kulttuuriset luokkaerot ovat huomiotava, jotta emme vahingossa suunnittele palveluita esimerkiksi vain hyväosaisille tai itsellemme.<sup>160</sup>

Arkkitehti Jean Nouvel kuvaa kirjassa *The singular objects of Architecture* arkkitehtien yhteisöä, jossa arkkitehti tuntee usein rakennuksen salaisena pidetyn reseptin. Arkkitehtuurin konferensseissa huomaa ihmisten puhuvan näistä resepteistä, mutta samaan aikaan

suojelevat näitä kuin perintökalleuksia. He eivät halua paljastaa strategioitaan, sillä se tuo heille tietynlaista menestyksen ja paremmuuden mielihyvää.<sup>161</sup> Tämä on tietenkin vastoin yhteisen hyvän rakentamista, yhteistä oppimista ja ympäristön yhteisvoimin kehittämistä.

Arkkitehtuuri tieteenalana esteettisesti ja toiminnallisesti vaikuttaa sen käyttäjien elämään riippumatta siitä, haluavatko he sitä tai eivät. Tästä johtuen arkkitehtuurin asema yhteiskunnassa on myös syy siihen, miksi siellä on esitetty vaatimuksia demokraattisemmista ja suoremista prosesseista arkkitehtuurin päätöksenteossa ja vähentää näin elitismää ammatissa.<sup>162</sup> Osallistamisen ajatuksena on saada paikallista tietoa, joka poikkeaa kaupunkisuunnittelun institutionalisoituneesta ja yksittäisen arkkitehdin näkökulmasta. Tämä haastaa erilaisuudessaan sekä kaupunkisuunnittelun ja arkkitehtitoimistojen tiedonmuodostuksen ilmaisun. Osallistaminen on kansalaisten mahdollisuutta osallistua tiedonrakennukseen. Suunnittelijalla on eettinen velvollisuus huolehtia kaikkien osallisten mahdollisuudesta päästä mukaan keskusteluun. Kyky, ja mahdollisuus tuottaa ja arvioida tätä tietoa tekee

**”Erilaiset kehittäjäverkostot saavat aikaseksi luovaa jännitettä ja ovat siksi kaupunkiseudun kilpailukyvyyn keskeisempiä edellytyksiä.”**

osallistamisesta vaikuttamisvälineen.<sup>163</sup> Osallistamista ja vuorovaikuttamista voidaan helposti harjoittaa, mutta keskeinen kysymys onkin se, perustuuko se elämissämaailman ymmärrysorientoituneeseen toimintaan vai kanssakäymistä vääristävään vallankäyttöön ja strategiseen toimintaan.

*Osallisista* puhuttiin Maankäyttö ja rakennuslaissa vasta vuodesta 2000 lähtien. ”*Osallisia ovat alueen maanomistajat sekä ne, joiden asumiseen, työntekoon tai muihin oloihin kaava saattaa huomattavasti vaikuttaa samoin kuin ne viranomaiset ja yhteisöt, joiden toimialaa suunnittelussa käsitellään.*” (MRL 62§)<sup>164</sup> Tiedonsaantia parannettiin osallistumis- ja arviointisuunnitelmalla, joka on virallinen asiakirja määrittelemään kaavan valmistelua ja sen vaikutusten arvioinnissa noudatettavaa osallistumisen ja vuorovaikutuksen periaatteita ja toteutumistapoja. Lisäksi siinä on esitettävä kaavan aiheuttamia keskeisiä vaikutuksia ja miten niitä on tarkoitus arvioida. Kaavoituksen vireille tulosta on ilmoitettava tarkoituksen ja merkityksen kannalta sopivalla tavalla. (MRL 63§)<sup>165</sup>

Arkkitehti Peter Zumthor sanoo kirjassaan *Thinking*

Kuva 32. (oikealla) Kalastella yksin ideoita

*Architecture* kokevansa suunnittelun prosessin etenevän jatkuvana taisteluna tunteiden ja järjelyn välillä. Tunteet, mieltymykset, kaipuu ja toiveet, jotka yhdistyvät ja vaativat häntä arkkitehtina suunnittelemaan niiden mukaan. Kuitenkin ulkopuolinen kritisoiva voima kontrolloi hänen päätöksiään kyseenalaistamalla. Hän uskoo, että tunteet loppujen lopuksi kertovat, mikä on oikea ratkaisu. Hän puhuu samaan aikaan siitä, että se kuuluu meidän työhön olla alttiina ulkopuolisiin vaikutteisiin. Hän sanoo sen näin, että kaikki mitä tiesi ennen näkyy nyt eri valossa hänelle. Nämä ulkopuoliset ja kritisoivat voimat mahdollistavat ajatusmaailmojen ristiriitojen merkityksien pohtimisen.<sup>166</sup> Vain avoimella vuorovaikutuksella voidaan mahdollistaa yhteinen merkitys, ”*shared meaning*”.<sup>167</sup>

Teknologisti, muotoilija ja professori John Maeda on todennut kirjassaan *Redesigning Leadership*, että taiteellisen koulutuksen saaneet ihmiset yhdistävät toteutuksen edetessä ajattelun ja tekemisen vuorovaikutteiseen työskentelyyn. Se tekee Maedan mielestä hyvän johtajan. Tällainen toimintatapa toteuttaa metodia *learning by doing* sekä antaa muidenkin ihmisten

käyttää omaa luovuuttaan.<sup>168</sup> Luova johtaja kykenee tuntea, nähdä, uneksia, tehdä ja oppia. Näkeminen ja tunteminen ovat sekä intuitiivisen ja rationaalisen ajattelun vuorovaikutusta sekä yhtäaikaaisuutta.<sup>169</sup> Toisin sanoen arkkitehdeilla on edellytykset johtajuuteen sekä toimimaan fasilisaattoreina.

Oli se sitten ihmisten kanssa keskustelemista kasvokkain, kirjoittaan tai kuvien kautta, yhdistävät tekijät ovat ihmisen kohtaaminen, omien ajatuksien ilmaiseminen ja vastavuoroisuus. Sana dialogi kuuluu yksittäisenä käsitteenä joukkoon, johon kuuluu muun muassa väittely, haastattelu, pohdinta ja tutkiminen. Dialogiin liittyy käsitys, että jotta saadaan aikaan muutos, on tapahduttava laadukasta ihmisten välistä vuorovaikutusta. Vuorovaikutuksesta syntyy kohtaamisen kautta kokemus, joka saa aikaan muutoksen ihmisesä. Erilaiset kehittäjäverkostot saavat aikaseksi luovaa jännitettä ja ovat siksi kaupunkiseudun kilpailukyvyyn keskeisempiä edellytyksiä.<sup>170</sup> Arkkitehti tai palvelumuotoilija, joka toimii fasilisaattorina, tulee määrittää itsensä keskelle, instituutioiden, asiantuntijoiden, asiakkaiden ja käyttäjien väliin. Sen sijaan, että hän olisi

projektin mestari, hän on välittäjä. Hänen tulee tuoda esiin muiden luovuus.<sup>171</sup> Fasilisaattoria voisi verrata esimerkiksi kapellimestariin, joka johtaa orkesteria. Jokainen on taitava myös yksinään, mutta vain kapellimestarin avulla voidaan saada aikaiseksi sinfonia.



<sup>159</sup> Huima, Putte. Haastattelu. 25.3.2019.

<sup>160</sup> Ojajärvi, Anni & Rannisto, Antti & Sandelin, Iiris. *Palvelumuotoilussa ei voida enää sivuuttaa yhteiskuntaluokkaa*. www.palvelumuotoilu.fi. (viitattu 28.4.2019).

<sup>161</sup> Baudrillard, Jean & Nouvel, Jean. *The singular objects of Architecture*. s. 73–74.

<sup>162</sup> Ahlva, Antti. *Architecture in Consumer Society*, s. 21.

<sup>163</sup> Staffans, Aija. *Vaikuttavat asukkaat*. s. 32–53.

<sup>164</sup> *Osallistuminen ja vaikutusten arviointi maakuntakaavoituksessa*. s. 26.

<sup>165</sup> Sama. s. 22–23.

<sup>166</sup> Zumthor, Peter. *Thinking Architecture*. s. 21.

<sup>167</sup> Staffans, Aija. *Vaikuttavat asukkaat*. s. 76.

<sup>168</sup> Maeda, J. *Redesigning Leadership*. s. 10–11.

<sup>169</sup> Miettinen, Satu. *Muotoiluaajattelu*. s. 54–55.

<sup>170</sup> Heikkilä, Jorma & Heikkilä, Kristiina. *Dialogi – Avain innovatiivisuuteen*. s. 88.

<sup>171</sup> Blundell Jones, Peter & Petrescu, Doina & Till, Jeremy. *Architecture & Participation*. s. 56–57.

**”...kovassa asemassa tällä hetkellä on  
ennemmin yhteiskuntatieteistä ponnis-  
tava etnografia.”**

Heini-Emilia Saari toi haastattelussa esiin palvelumuotoilun mahdollisen trendinomaisuuden. ”*Kriittisesti ajatellen, palvelumuotoilu voi olla nyt kuuma aihe, mutta sen uutuusarvo voi olla hyvinkin pian ehtyetty. Olisi harmi, jos palvelumuotoilun kautta löytyneet hyvät opit ja metodit häviäisivät palvelumuotoiluinnostuksen mukana. Olisi myös harmi, jos arkkitehdit sisäistivät palvelumuotoilun jälkijunassa - siinä vaiheessa, kun kukaan ei enää ostaa palvelumuotoilua, vaan jollain muulla tavalla paketoitua konsultointia/asiantuntijaosaamista.*” Saari myös kyseenalaisti palvelumuotoilun käyttäjäkäsitteksen arkkitehtuurin kontekstissa. ”*On tilaaja, mutta asiakkaana on itseasiassa koko maailma. Rakennukset eivät vaikuta ainoastaan sen käyttäjiin, mutta myös ohikulkijoihin, kaupunkitilaan, liikennevirtoihin ja hiilijalanjälkeen. Kansalaisilla on myös poliittinen läsnäolo, kun taas palvelumuotoilussa käyttäjät on usein määritelty asiakkaana, objektina, jotka painelevat kuvainnollisesti nappuloita.*”<sup>172</sup>

Itseasiassa arkkitehtina ja strategiakonsulttina työskentelevän Saaren mielestä kovassa asemassa tällä hetkellä on ennemmin yhteiskuntatieteistä ponnistava

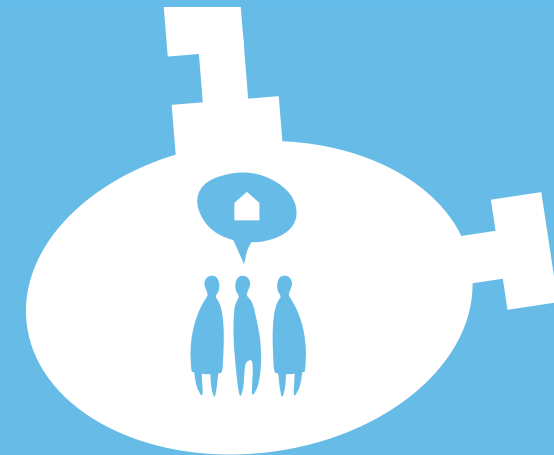
etnografia, jossa ilmiöiden analyysi on reflektiivistä ja kontekstiltaan hyvin laajaa. Muotoilijat ovat käyttäneet pitkään hyväksi ihmistieteitä tukemaan metodejaan.<sup>173</sup> Palvelumuotoilu ei siis pärjää määritelmänä yksinään, vaan sen määrittelemisen myötä diplomityössä on sivuutettu muun muassa ihmislähtöistä suunnittelua, muotoiluajattelua, käyttäytymisen muotoilua ja strategista muotoilua.

Muotoilija Piritta Hannonen toi esiin haastattelussa näkökulman rakennuksesta orgaanisena systeeminä,<sup>174</sup> mikä minusta kiteyttää hyvin palvelumuotoilun tavoitteet ja sen arvon arkkitehtuurissa. Rakennus ei ole osa yhteiskuntaa pelkästään fyysisenä objektina, vaan se voi myös ottaa kantaa yhteiskunnallisiin ongelmiin, vastata ihmisen elämisen tarpeisiin, synnyttää elämyksiä ja muutoksia ihmisissä, synnyttää yhteisöllisyyttä ja edistää oppimista. Muotoiluajattelun avulla voidaan yhdessä monialaisen asiantuntijatiimin kanssa luoda ratkaisuja, jotka palvelevat niin ihmistä, kuin myös koko yhteiskuntaa.

<sup>172</sup> Saari, Heini-Emilia. Haastattelu. 10.4.2019.

<sup>173</sup> Sama. 10.4.2019.

<sup>174</sup> Hannonen, Piritta. Haastattelu. 11.4.2019.



Kuva 33. Yhdessä monialaisen asiantuntijatiimin kanssa voidaan luoda ratkaisuja, jotka palvelevat niin ihmistä, kuin myös koko yhteiskuntaa.

## Kiitokset

Kiitos diplomityöni valvojalle Rainer Mahlamäelle asiantuntevasta ja kannustavasta ohjauksesta. Kiitos myös koko Oulun Yliopiston Arkkitehtuurin yksikön henkilökunnalle opettavaisista vuosista.

Kiitos Eero Lundén mielenkiintoisista keskusteluista ja innostavasta työympäristöstä sekä ohjauksesta ja inspiraatiosta, joka johdatti minua valitsemallani tiellä. Kiitos lisäksi koko Lundén Architecture companyn porukalle kannustavasta tuesta.

Kiitos antoisista haastatteluista ja ajastanne, Asta Boman-Björkell ja Petra Ilonen, Piritta Hannonen ja Anni Hapuoja, Putte Huima, Heini-Emilia Saari, Terhi Silvennoinen ja Eevi Juuti.

Kiitos oivaltavista keskusteluista, Anni Saviaro, Panu-Petteri Kujala, Soile Toivonen.

Kiitos K-13, energisistä ja inspiroivista opiskeluvuosista. Toivotan teille kaikille onnea ja menestystä!

Kiitos rakas perhe, Äiti ja Isä, aina kannustavasta ja korvaamattoman tärkeästä huolenpidosta, Eemeli ja Valtteri, ihailtavasta mielenkiinnosta ja tsemppauksesta.

Kiitos rakkaalle Tinolle. Herkeämätön tukesi ja turvasi sekä lahjakkuutesi rohkaisevat minua aina yrittämään ylittämään itseni!



Painetut lähteet

Ahlava, A. (2002). *Architecture in Consumer Society*. Aalto Yliopisto. Taide-teollinen korkeakoulu. Helsinki: Yliopistopaino. Väitöskirja.

Airaksinen, M. (2019). *ROTI 2019*. Suomen Rakennusinsinöörien liitto RIL ry.

Antonelli, P & Apraxine, P & Di Carlo, T & Cline, B & Deyong, S & De Michelis, M & Riley, T. (2002). *The Changing of the Avant-garde*. New York: The Museum of Modern Art.

Awan, N. Schneider, T. & Till, J. (2011). *Spatial Agency: Other Ways of Doing Architecture*. London and New York: Routledge.

Banham, R. (1995). *The Vision of Ron Herron*. Lontoo: John Wiley and Sons Ltd

Banham, R., Barker, P., Hall, P. & Price, C. (1969). *Non-plan: An Experiment in Freedom*. New Society 13(338), 435 – 443.

Baudrillard, J. & Nouvel, J. (2002). *The Singular Objects of Architecture* (käänt. R. Bononno). Yhdysvallat: University of Minnesota Press.

Bauman, Z. (2002). *Notkea moderni* (käänt. J. Vainonen). Tampere: Vas-tapaino.

Boeri, Stefano & Koolhaas, Rem & Kwinter, Sanford & Tazi, Nadia & Ulrich Obrist, Hans. (2000). *Mutations*. Barcelona: Actar.

Blundell Jones, P. & Petrescu, D. & Till, J. (2005). *Architecture and Partici-pation*. London and New York: Spon Press.

DeYong, S. (2002). *The Changing of the Avant-garde: Visionary Architectural Drawings from the Howard Gilman Collection*. New York: The Museum of

Modern Art.

Grönroos, C. (2009). *Palveluiden johtaminen ja markkinointi* (käänt. M. Tillman). 3. uudistettu painos. Juva: WSOYpro.

Grönroos, C. (2015). *Palveluiden johtaminen ja markkinointi* (käänt. M. Tillman). Vantaa: Talem Media Oy.

Hauptman, D. (2006). *The Body of Architecture*. Rotterdam: Delft School of Design Series on Architecture and Urbanism.

Heikkilä, J. & Heikkilä, K. (2001). *Dialogi: Avain innovatiivisuuteen*. Por-vo: WSOY.

Hughes, J & Sadler, S. (2002). *Non-plan: Essays on Freedom Participation and Change in Modern Architecture and Urbanism*. Oxford: Architectural Press.

Hyde, R. (2012). *Future Practice: Conversations from the Edge of Architectu-re*. New York and London: Routledge.

Hyysalo, S. (2009). *Käyttäjä tuotekehityksessä: Tieto, tutkimus, menetelmät*. Helsinki: Taideteollinen korkeakoulun julkaisu.

Jyrämä, A & Mattenmäki, T. (2015). *Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin*. Helsinki: Aalto ARTS Books.

Lynch, Kevin. (1960). *The Image of the City*. Massachusetts ja Lontoo: The MIT Press.

Koivisto, M. (2007). *Mitä on Palvelumuotoilu: Muotoilun hyödyntäminen palveluiden suunnittelussa*. Aalto Yliopisto. Taideteollinen korkeakoulu. Teollinen muotoilu. Taiteen maisterin lopputyö.

Konstenius, R. (2016). *Kyselyistä kybernetiikkaan*. Yhteiskuntapolitiikka 81(1):103-108.

Kärnä, S & Nenonen, S & Rasila, H. (2013). *Rakennetun ympäristön käy-tettävyys*. Helsinki: Unigrafia Oy.

Le Corbusier. (1947). *When Cathedrals were White: A Journey to the Country of Timid people* (käänt. F. Hyslop). Lontoo: Routledge.

Louekari, L. (2006). *Metsän arkkitehtuuri*. Raah: Rannikon Laatupaino Oy.

Lyall, S. (1993). *Imagination Headquarters: Herron Associates*. Lontoo: Phai-don Inc Ltd.

Maak, N. (2015). *Living Complex*. Berlin: Hirmer.

Maeda, J. (2011). *Redesigning Leadership*. MIT Press.

Mathews, S. (2005). *The Fun Palace: Cedric Price's experiment in archite-cture and technology*. Technoetic Arts: A Journal of Speculative Research 3(2), 73 – 91.

Miettinen, S. (2014). *Muotoiluajattelu*. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy.

Miettinen, S. (2011). *Palvelumuotoilu: uusia menetelmiä käyttäjätiedon han-kintaan ja hyödyntämiseen*. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy.

Norberg-Schulz, C. (1980). *Genius Loci: Towards a Phenomenology of Archi-tecture*. New York: Rizzoli.

Pallasmaa, J. (2016). *Ihon Silmät: arkkitehtuuri ja aistit* (käänt. K. Heino-nen-Blomstedt). Helsinki: Ntamo.

Sennett, R. (1978). *The Fall of Public Man: On the Social Psychology of Ca-pitalism*. New York: Vintage Books.

Staffans, A. (2004). *Vaikuttavat asukkaat: Vuorovaikutus ja paikallinen tieto kaupunkisuunnittelun haasteina*. Teknillinen korkeakoulu. Yhdyskunta-suunnittelun tutkimus- ja koulutuskeskus. Väitöskirja.

Tarsanen, S. (2009). *Elämystuottajan käsikirja*. 6. painos. LEO Lapin elä-mysteollisuuden osaamiskeskus. Rovaniemi: Oy Sevenprint Ltd.

Till, J. (2009). *Architecture Depends*. Lontoo: The MIT Press.

Tuulaniemi, J. (2011). *Palvelumuotoilu*. Helsinki: Talem Media Oy.

Zumthor, P. (2015). *Thinking Architecture* (Third edition). Basel: Birkhä-user.

Ympäristöministeriö. (2002). *Maankäyttö- ja rakennuslaki: Osallistuminen ja vaikutusten arviointi maakuntakaavoituksessa*. Opas 8. Helsinki: Edita Publishing Oy.



# Elektroniset lähteet

Ahokas, J. & Honkatukia, J. & Tamminen, S. (2014). *Suomi on jo nyt palvelutalous*. Vatt Policy Brief. www: [https://vatt.fi/documents/2956369/3012241/vatt\\_policybrief\\_12014.pdf/bb1ffa6d-4be0-47c2-b1cd-3de02da9b605/vatt\\_policybrief\\_12014.pdf.pdf](https://vatt.fi/documents/2956369/3012241/vatt_policybrief_12014.pdf/bb1ffa6d-4be0-47c2-b1cd-3de02da9b605/vatt_policybrief_12014.pdf.pdf). (viitattu 28.4.2019).

Apple. (2017). *Apple Park opens to employees in April*. www: <https://www.apple.com/fi/newsroom/2017/02/apple-park-opens-to-employees-in-april/>. (viitattu 28.4.2019).

Architectuul. *Team 10*. www: <http://architectuul.com/architect/team-10>. (viitattu 28.4.2019).

Arellano, M. (2019). *A Selection of the Most Representative Drawings by Yona Friedman*. Archdaily. www: <https://www.archdaily.com/912823/a-selection-of-the-most-representative-drawings-by-yona-friedman>. (viitattu 28.4.2019).

Britannica. *Situationist International – international organization*. www: <https://www.britannica.com/topic/Situationist-International>. (viitattu 28.4.2019).

Bryson, B. (2017). *Future of Architects: Extinction or Irrelevance*. Design Intelligence. www: <https://www.di.net/articles/future-architects-extinction-irrelevancel/>. (viitattu 28.4.2019).

CCAchannel. (2012). *Ryue Nishizawa: Some Ideas on Living*. Youtube. www: <https://www.youtube.com/watch?v=X4xAGAWfm3I>. (viitattu 28.4.2019).

Centre Pompidou. *The Building*. www: <https://www.centrepompidou.fr/>

en/The-Centre-Pompidou/The-Building. (viitattu 28.4.2019).

Citymovement. (2012). *Non-Plan*. www: <https://citymovement.wordpress.com/2012/04/11/non-plan/>. (viitattu 28.4.2019).

Contribyte. (2018). *Palvelumuotoilun ABC – Mitä jokaisen tulisi tietää palvelumuotoilusta*. www: <https://contribyte.fi/2018/06/13/palvelumuotoilun-abc-mita-jokaisen-tulisi-tietaa-palvelumuotoilusta/>. (viitattu 28.4.2019).

Cunningham, J. *Kazuyo Sejima and Ryue Nishizawa*. Britannica. www: <https://www.britannica.com/biography/Kazuyo-Sejima-and-Ryue-Nishizawa>. (viitattu 28.4.2019).

Csxlab. (2011). *Renzo Piano -Centre Georges Pompidou | 05/23*. Youtube. www: <https://www.youtube.com/watch?v=SgHjHWbx7pw>. (viitattu 28.4.2019).

Frearson, A. (2015). *OMA completes pixellated Timmerhuis complex in Rotterdam*. Dezeen. www: <https://www.dezeen.com/2015/12/10/oma-pixelated-timmerhuis-complex-rotterdam-netherlands/>. (viitattu 28.4.2019).

Friedman, Yona. *Continent City*. www: [https://www.yonafriedman.nl/?page\\_id=357](https://www.yonafriedman.nl/?page_id=357). (viitattu 28.4.2019).

Friedman, Yona. *Self-planning*. www: [http://www.yonafriedman.nl/?page\\_id=393](http://www.yonafriedman.nl/?page_id=393). (viitattu 28.4.2019).

Glynn, R. (2005). *Fun Palace – Cedric Price*. Interactivearchitecture. www: <http://www.interactivearchitecture.org/fun-palace-cedric-price.html>. (viitattu 28.4.2019).

Ihamäki, H. (2016). *Palvelumuotoilu työkaluna erinomaisen asiakaskokemuksen rakentamisessa*. Sytyke. www: <http://www.sytyke.org/palvelumuotoilu/palvelumuotoilu-tyokaluna-erinomaisen-asiakaskokemuksen-rakentamisessa/>. (viitattu 28.4.2019).

Innovation and entrepreneurship in education. *Model – Double Diamond*. www: <https://innovationenglish.sites.ku.dk/model/double-diamond-2/>. (viitattu 28.4.2019).

Finlex. 2 § *Kansanvaltaisuus ja oikeusvaltioperiaate*. www: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>. (viitattu 28.4.2019).

Kaupunkimuotoilu. *Kuka muotoilee kaupungin?* www: <http://www.kaupunkimuotoilu.fi/>. (viitattu 28.4.2019).

Krepal. *Palvelumuotoilu – opas palvelumuotoiluun*. www: <https://www.krepal.fi/wp-content/uploads/Palvelumuotoilu-opas.pdf>. (viitattu 28.4.2019).

Niemi, M. (2018). *Rajat ja rakkaus – Kuinka saavutettavuuskeskustelu luoparempaa suunnittelua*. Palvelumuotoilu.fi. www: <https://www.palvelumuotoilu.fi/rajat-ja-rakkaus-kuinka-saavutettavuuskeskustelu-luo-parempaa-suunnittelua/>. (viitattu 28.4.2019).

OMA. *Timmerhuis*. www: <https://oma.eu/projects/timmerhuis>. (viitattu 28.4.2019).

Ojajarvi, A & Rannisto, A & Sandelin, I. (2018). *Palvelumuotoilussa ei voida enää siviuttaa yhteiskuntaluokkaa*. Palvelumuotoilu.fi. www: <https://www.palvelumuotoilu.fi/palvelumuotoilussa-ei-voida-ena-siviuttaa-yhteiskuntaluokkaa/>. (viitattu 28.4.2019).

Ornamo. *Palvelumuotoilun pioneeri Mikko Koivisto Ornamo-palkinnon*

*voittajaksi*. (2017). www: <https://www.ornamo.fi/fi/artikkeli/palvelumuotoilun-pioneeri-mikko-koivisto-ornamo-palkinnon-voittajaksi/>. (viitattu 28.4.2019).

Palmu. (2017). *Solita ja Palmu yhdistyvät*. www: <https://www.solita.fi/solita-ja-palmu-yhdistyvat/>. (viitattu 28.4.2019).

Parnell, S. (2010). *The Archigram Archives go digital*. Architectsjournal. www: <https://www.architectsjournal.co.uk/the-archigram-archives-go-digital/5217606.article>. (viitattu 28.4.2019).

Plane-Site. (2016). *Building Portrait: Timmerhuis, OMA*. Vimeo. www: <https://vimeo.com/190594327>. (viitattu 28.4.2019).

Project for Public Spaces. *What is Placemaking?* www: <https://www.pps.org/article/what-is-placemaking>. (viitattu 28.4.2019).

Project for Public Spaces. *What Makes a Successful Place?* <https://www.pps.org/article/grplacefeat>. (viitattu 28.4.2019).

Protoomo. www: [www.protoomo.fi](http://www.protoomo.fi). (viitattu 28.4.2019).

REDI. www: <https://www.redi.fi/fi/liikkeen/>. (viitattu 28.4.2019).

Solita Oy. (2018). *AXP Vol. 2 / Antti Nousjoki: ”Palvelumuotoilu: uhka vai mahdollisuus?”* www: <https://www.youtube.com/watch?v=f9XHpD9bXto>. (viitattu 28.4.2019).

Solita Oy. (2018). *AXP Vol. 3 / Pertti Pitsinki: ”Case Finavia II”*. www: <https://www.youtube.com/watch?v=IcJyyAGwqQ0>. (viitattu 28.4.2019).

Spatial Agency. *Yona Friedman*. www: <http://www.spatialagency.net/database/groupe.detudes.darchitecture>. (viitattu 28.4.2019).

## Kuvalähteet

Tate. (2004). *Architecture and the Sixties: still radical after all these years*. www: <https://www.tate.org.uk/context-comment/articles/architecture-and-sixties-still-radical-after-all-these-years>. (viitattu 28.4.2019).

Tieteentermipankki. *Kybernetiikka*. www: <http://tieteentermipankki.fi/wiki/Filosofia:kybernetiikka>. (viitattu 28..4.2019).

Ylen aamu-tv. (2017). *Palvelumuotoilu - mitä kaikkea se on?* www: <https://areena.yle.fi/1-4125189>. (viitattu 28.4.2019).

Yle aamu-tv. (2016). *Kaupunkimuotoilun mahdollisuudet*. www: <https://areena.yle.fi/1-3706075>. (viitattu 28.4.2019).

Jos ei muuten mainita, kuvat Tuuli Loukola, 2019.

1. Loukola, Tuuli. (2019). Perustuu julkaisun *Suomi on jo nyt palvelutalous* (Vatt Policy Brief. 2014) taulukkoon sivulla 3: Tarjontatekijöiden kasvu-kontribuutio vuosina 2005-2020, kumulatiivinen vuosimuutos vuodesta 2004, prosenttia. Vatt Policy Brief.

3. Loukola, Tuuli. (2019). Perustuu nettiartikkeliin *The Design Process: What is the Double Diamond?* (Design Council). www: <https://www.designcouncil.org.uk/news-opinion/design-process-what-double-diamond>. (viitattu 28.4.2019).

4. Loukola, Tuuli. (2019). Perustuu julkaisuun *Elämystuottajan käsikirja*. s. kuvaan sivulla 11: Elämyskolmio. Tarssanen, Sanna.

12. Loukola, Tuuli. (2019). Perustuu nettiartikkeliin *What makes a successful place?* (Project for Public Spaces). www: <https://www.pps.org/article/grplacefeat>. (viitattu 28.4.2019).

15. Loukola, Tuuli. (2019). Perustuu nettiartikkeliin *Continent City* (Yona Friedman). www: [http://www.yonafriedman.nl/?page\\_id=357](http://www.yonafriedman.nl/?page_id=357). (viitattu 28.4.2019).

16. Loukola, Tuuli. (2019). Perustuu nettiartikkeliin *Spatial settlements* (Yona Friedman). www: [http://www.yonafriedman.nl/?page\\_id=1053](http://www.yonafriedman.nl/?page_id=1053). (viitattu 28.4.2019).

21. Loukola, Tuuli. (2019). Perustuu kuvaan elektronisesta lähteestä. www: <http://www.oobject.com/archigram-walking-city/>. (viitattu 28.4.2019).

28. Archdaily. (2015). *Timmerhuis / OMA*. www: <https://www.archdaily.com/778654/timmerhuis-oma>. (viitattu 28.4.2019). Kuvankäsittely teki-jän Loukola Tuuli. 2019.

## Haastattelut ja ohjaukset

Boman-Björkell, Asta. (1.4.2019). Muotoilija. *Ornamo*. Haastattelu, haastattelijana Tuuli Loukola.

Hannonen, Piritta. (11.4.2019). Muotoilija. *Et May*. Haastattelu, haastattelijana Tuuli Loukola.

Hapuoja, Anni. (11.4.2019). Arkkiehti. *Et May*. Haastattelu, haastattelijana Tuuli Loukola.

Huima, Putte. (25.3.2019). Arkkitehti ja palvelumuotoilija. *Palmu*. Haastattelu, haastattelijana Tuuli Loukola.

Ilonen, Petra. (1.4.2019). Muotoilija. *Ornamo*. Haastattelu, haastattelijana Tuuli Loukola.

Juuti, Eevi. (9.4.2019). Arkkitehti. Diplomityön ohjaus.

Lundén, Eero. (11.3.2019 & 11.2.2019). Arkkitehti. *Lundén Architecture Company*. Diplomityön ohjaus.

Saari, Heini-Emilia. (10.4.2019). Arkkitehti ja muotoilujohtamisen diplomi-insinööri. *Protoomo*. Haastattelu, haastattelijana Tuuli Loukola.

Mahlamäki, Rainer. (18.12.2018, 30.4.2019, 6.4.2019 & 27.4.2019). Arkkitehti. *Lahdelma & Mahlamäki Arkkitehtitoimisto*, Diplomityön ohjaus.

Silvennoinen, Terhi. (4.4.2019). Palvelumuotoilija. *Hellon*. Haastattelu, haastattelijana Tuuli Loukola.

## Tapahtumat

Idean. (28.3.2019). *Design Espresso: Scaling Design Thinking*.

Eeve, S. (7.3.2019). *Toivon innovaatiot: tasa-arvoa, teknologiaa & kestävää kehitystä*.

Helsingin Yliopisto & Helsinki Design Week. *Pecha Kucha*. 4.4.2019.

Ikävalko, S. (27.3.2019). *Kaupunkien palvelumuotoilu*. Roger Studio Oy & Service Design Network.



